



Protocollo del Conductor Perceptor

Manual Corporativo



ÍNDICE

0. PREÁMBULO

1. IDENTIFICACIÓN Y DOTACIÓN PERSONAL

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

2. ASIGNACIÓN DE SERVICIO

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

3. LA CONDUCCIÓN DEL AUTOBÚS EN SERVICIO

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

4. EL TRATO CON LOS CLIENTES

- 4.1 Instrucciones generales para el trato con los clientes



- 4.2 Paradas y transbordos
- 4.3 Objetos perdidos
- 4.4 Incidentes y accidentes
- 4.5 Acceso al bus de PMR, VMP, perros y cochecitos de bebe

5. TÍTULOS DE TRANSPORTE

- 5.1 Manejo de pupitres
 - 5.1.1 Billetes ordinarios
 - 5.1.2 Tarjetas y Bonos

6. PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y RECAUDACIÓN

- 6.1 Manejo de la máquina auto-recaudadora

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES

8. ANEXOS



0.- PREÁMBULO

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

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

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

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



1.- IDENTIFICACIÓN Y DOTACIÓN PERSONAL

1.1.- IDENTIFICACIÓN.

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

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

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

(Anexo 1 Dades fitxa personal)

1.2.- UNIFORMIDAD.

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

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

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

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

Es obligatorio el uso del uniforme durante la prestación del servicio, porque permite crear una imagen corporativa, ofreciendo al cliente una imagen de seriedad y profesionalidad. En caso de que, por razones de fuerza mayor, no pueda llevar



el uniforme completo, deberá intentar llevar prendas lo más similares posibles, evitando corbatas ajenas al uniforme u otras piezas que puedan distorsionar la imagen de la empresa que representa.

No se podrá usar el uniforme para uso privado.

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

1.3.- HIGIENE PERSONAL.

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

1.4.- DOTACIÓN DE TRABAJO.

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

- Rollos de papel para impresión billeteaje.
- Parte de Incidencias.
- Parte de Accidentes.
- Llave apertura cuadradillo (trampillas y baños)
- Cambio suficiente para el desempeño de la jornada

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

1.5.- FINALIDAD DE LA DOTACIÓN.

1.5.1.- Expendedora.

Todos los autobuses de la flota de la Empresa cuentan con una expendedora. Ésta, permite realizar múltiples operaciones, así como la venta de diferentes títulos de



viaje, validaciones de tarjetas, etc. Permite obtener impresiones de recibos e informes contables.

Los datos de cada sesión de venta se almacenan en un fichero.

Las funciones y procedimientos para la correcta manipulación del pupitre se encuentran en el manual que está colgado en el portal del empleado y en emtpalma.zendesk.com.

1.5.2.- Rollos para impresión de billeteaje.

En caso de agotarse el rollo de papel de la expendedora, antes de introducir el nuevo rollo, comprobar que no queden restos de papel en el interior y que la guillotina esté bien sujeta. Para ello hay que descajarla y volver a encajarla a fondo. Por último, volver a introducir el papel.

1.5.3.- Posibles incidencias con la expendedora:

- Si la máquina de billeteaje da problemas, contactar con el SAE que facilitará las instrucciones adecuadas.
- En el caso de haber sacado un tique por error, sea de la cantidad que sea, no se podrá vender una vez que el autobús se haya movido de la parada donde se emitió. En tal circunstancia se deberá avisar al SAE. En caso contrario se deberá guardar, invalidándolo mediante anotación sobre el mismo, y dejar en el buzón de Recaudación junto con el pertinente formulario para tal efecto correctamente rellenado. (Anexo 2 formulario billetes erróneos)
- La Billetadora deberá ir siempre conectada con el SAE de modo automático. De no ser así, se hará un parte de incidencia y se avisará al SAE. Si el/la Conductor/a Agente Único hubiese de trabajar con el pupitre en modo manual tiene la obligación de pasar las paradas de modo manual, ya que de no hacerlo se ocasionarían errores en los trasbordos y no se tendrá información real del pasaje que sube en cada parada.

1.5.4.- Parte de Incidencias.

La finalidad de este parte es la de facilitar las tareas de Mantenimiento de los autobuses y reparación de las deficiencias observadas. Para ello se utiliza la Aplicación Máximo.

A tal efecto de momento se ha habilitado un ordenador, en la sala de conductores, en el que realizar los partes.



- Con el fin de poder tramitar adecuadamente las incidencias del vehículo, debe realizarse una solicitud por avería.
- En todo caso se establecerá siempre comunicación con el Control-SAE para poner en conocimiento del operador la avería. Una vez el operador haya consultado con el Jefe de Taller cursará las instrucciones pertinentes. En caso de que se deba efectuar el cambio del vehículo en línea será responsabilidad del conductor que realiza el cambio deberá cumplimentar dicho formulario.

MUY IMPORTANTE

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

(Anexo 3 Aplicación Máximo)

1.5.5.- Parte de Accidentes.

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

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

Inmediatamente después del hecho ocurrido, el/la C.P. avisará al SAE y emitirá desde el pupitre **un único** tique de accidente, previsto para estos casos.

El/la C.P. deberá rellenar los todos campos establecidos, para tal efecto, en el parte de accidente incluido el croquis y la situación de los daños de los vehículos, si es el caso.

No se realizarán ni firmarán partes amistosos de accidente salvo a requerimiento de la autoridad competente, debiéndose hacer constar este hecho en el mismo parte.

El parte de accidente se cumplimentará en los casos de:

- Colisiones con otros vehículos.
- Colisiones entre vehículos de la EMT-Palma, en cuyo caso cada Conductor/a Agente Único tramitará su propio parte.



- Colisiones con elementos de la vía pública (semáforos, árboles, farolas, postes, marquesinas, etc.).
- Caídas de pasajeros en el interior del vehículo o al acceder o descender del mismo.
- En general, en todos los casos en que se produzcan daños a las personas, a las cosas, o al autobús, por ejemplo: rotura de cristales (independientemente de la causa).

Al redactar el parte de accidente, se consignarán de forma precisa y fácilmente comprensible:

- Los datos correspondientes a fecha, hora, lugar, número de autobús, matrícula del autobús, línea y los datos personales del/la Conductor/a Agente Único número de código, nombre y apellidos.
- Los datos del vehículo contrario, incluidos los de su compañía de seguros, número de póliza y datos personales del conductor/a del mismo.
- Los datos, en su caso, de las personas lesionadas por colisión o por caídas en el autobús.
- La descripción de la forma en que se produjo el accidente, así como un croquis de la posición de los vehículos implicados y las observaciones que se estimen convenientes.
- Sea cual sea el tipo de accidente, es muy importante recoger nombre, dirección y teléfono de testigos, que pueden confirmar los hechos.
- En todos los casos deberá aportarse como dirección de referencia la de la Empresa: **C/Josep Anselm Clavé, nº 5, 07002 de Palma de Mallorca.**
- Todos estos datos son importantes, por eso se ha de prestar especial atención en rellenarlo completamente, recomendando llevar el parte de accidentes a casa y realizarlo tranquilamente, ya que se dispone de 48 horas para entregarlo a la Empresa. En caso de precisar más ayuda o información sobre el tema de accidentes puede contactar con el responsable del departamento.
- Si debido a un error, se saca un tique de accidente o más de uno, se guardará y se entregará al Departamento de Seguros y Accidentes, anotando en el anverso del tique que se ha sacado por error, evitando así confusiones al mencionado departamento.
- No olvidar firmar el parte de accidentes y adjuntar el tique de accidente que se habrá extraído del pupitre.

Anexo 4 (Parte de Accidentes)



1.5.6.- Máquina provisión de monedas.

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

1.5.7.- Llave de apertura cabinas de aseo.

En la dotación del/la C.P. se incluirá una llave (la misma que da acceso a los paneles del bus) que permita la apertura de las cabinas de aseo instaladas en las cabeceras de algunas líneas, para uso exclusivo de los C.P.

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

- Recoger dinero.
- Parar motor.
- Colocar frenos de estacionamiento.
- Colocar el cambio en punto neutro.
- Cerrar puertas.

1.5.8.- Bolsa de trabajo.

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



2.- ASIGNACIÓN DE SERVICIO.

2.1.- Clases de servicio.

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

Por horario:

- Servicio en primer turno. Es el desarrollado desde la salida de Cocheras, por la mañana, hasta el momento del relevo o retiro a Cocheras.
- Servicio de segundo turno. Es el desarrollado desde el momento del relevo, hasta la retirada hacia Cocheras o relevado por otro C.P.
- Servicio nocturno. Se trata del tercer turno o también denominado nocturno.

Por tipo de jornada:

- Servicio de jornada continua. Es el prestado sin interrupción, tanto si es en una o más líneas.
- Servicio de jornada partida. Es el prestado con una interrupción en la jornada laboral, en cuyas interrupciones el/la C.P. no presta servicio de conducción.

Por tipo de servicio:

- Servicio en Línea Regular. Es el realizado con sujeción al itinerario y horario de marcha de una línea determinada.
- Servicio Especial. Es el realizado sin sujeción al itinerario y horario de marcha de una línea determinada. Como, por ejemplo, servicios concertados, refuerzos, etc.

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



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

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

Anexo 5 (Hoja de viajes especiales)

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

2.2.- Nombramiento del servicio.

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

- Oferta vigente de servicios.
- El cuadrante anual.
- Las preferencias de líneas de cada conductor/a

2.2.1.- Asignación de fijos a líneas.

Para efectuar esta asignación, la Empresa publicará anualmente, de acuerdo a lo regido en el Convenio Colectivo vigente, la relación de líneas que se ofertarán en ese período.

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

Las peticiones se atienden y asignan por estricto orden de antigüedad en el escalafón de C.P. respetando a continuación el orden de preferencia del solicitante. De este modo quedan determinados los puestos fijos de trabajo o titulares de una línea, así como el personal que queda en situación de “disponible”. Este personal, denominado “conductor/a disponible”, está destinado a cubrir las vacantes



producidas por enfermedad, vacaciones, descansos u otras causas, prestando servicio en la línea, turno, etc. que se asigne en el Nombramiento Diario del Servicio.

2.2.2.- Calendario personal de descansos y vacaciones

Al finalizar el año, se publica en el tablón de anuncios el calendario de descansos del año entrante, donde constarán los descansos que corresponden y el cuadrante con las fechas de vacaciones por grupos, asignadas de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

El empleado puede efectuar intercambio de descansos o vacaciones con otros compañeros, cumpliendo los requisitos establecidos al efecto y solicitando dicho cambio mediante el cumplimiento de un formulario que hay en la aplicación Web: emtpalma.zendesk.com.

2.2.3.- Nombramiento diario de servicio.

El nombramiento diario de servicio, está basado en la Asignación de conductores/as a líneas, y se concreta en los listados correspondientes.

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

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

Existe la posibilidad de cambiar el servicio, siempre que cumpla con los criterios establecidos en cada momento, con otro compañero/a para ello se notificará en los términos establecidos:

- Mediante el cumplimiento de un formulario que hay en la aplicación Web: emtpalma.zendesk.com
- Es obligatorio cumplimentar todas las casillas con los datos de los dos interesados.
- La respuesta a todas las solicitudes se recibirá a través del correo electrónico que el trabajador haya facilitado a la empresa.



2.3.- Presentación al servicio.

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

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

La presentación al servicio tiene dos aspectos fundamentales:

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

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

Si la no asistencia al servicio es a causa de una indisposición por enfermedad se deberá presentar, obligatoriamente, el pertinente parte de baja (en un plazo máximo de 48 horas), así como el parte de alta para la reincorporación al trabajo en un plazo máximo de 24 horas.

Cuando conozca con antelación su ausencia (por ejemplo: Cita médica, juzgado, etc.) A fin de facilitar su asistencia realizará la notificación, con la suficiente antelación, a través de la aplicación web: emtpalma.zendesk.com. Posteriormente deberá aportar el justificante de asistencia.

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

La inasistencia al servicio y las ausencias deberán ser refrendadas por la aportación de los justificantes necesarios. La presentación al servicio con retraso sobre la hora fijada podrá suponer cambio de línea y/o servicio pudiendo además ser amonestado por parte de la Dirección de RR.HH.



2.3.1.- Inicio de servicio en Cocheras.

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

- Una cartulina denominada “Diario del vehículo”.
- Una tarjeta horaria.

El “Diario del vehículo” es un documento mensual y exclusivo de cada vehículo. Dicho documento se rellenará por el C.P. diariamente, tanto por el de turno, como por el relevo (y el nocturno si existiera). Anotará la fecha correspondiente, código de trabajador, línea y servicio, así como si ha efectuado descarga o no, cantidad en litros/kilos de combustible/urea repostados. Todo ello en los espacios reservados a tal efecto.

Anexo 6 Diario del vehículo.

La “Tarjeta horaria” se llevará para realizar cualquier servicio de línea regular. Se trata del documento que determina los pasos a seguir durante el desarrollo del servicio. Tiene dos caras: anverso y reverso. El anverso contiene tanto el horario de turno como el/los de relevo y el reverso se utiliza para diferentes mensajes de ayuda en el servicio (códigos de rótulos, itinerarios e informaciones sobre primeras y últimas salidas de cabeceras).

Anexo 7 Tarjeta horaria.

Una vez recogida esta documentación, el/la Conductor/a Agente Único irá a buscar el autobús al aparcamiento y deberá realizar las siguientes comprobaciones:

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

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



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

Desde la salida de Cocheras hasta la cabecera de línea y también al finalizar la jornada para ir hacia Cocheras el rótulo que indica el destino deberá ser el:

“999” RETIR COTXERES. o “905” EMT PALMA.

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

2.3.2. Inicio de servicio en punto de relevo.

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

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

2.4.- Fin del servicio.

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

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

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

2.4.1.- Por relevo en línea.

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



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

2.4.2.- Por retiro a Cocheras.

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

Es obligatorio cumplir todo el recorrido de retirada y solo se podrá obviar alguna parte, previa autorización del SAE.

2.4.3.- Gasolinera/Gasínera.

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

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

Mientras se reposta el autobús se deberá cerrar el servicio en el pupitre.

Los pupitres GMV descargan datos continuamente durante todo el servicio por lo que no necesita tenerse en cuenta el apartado anterior. Ya que el mismo pupitre pedirá la confirmación a las horas de inicio o relevo para mandar o recibir los paquetes de datos pendientes. El pupitre no debe apagarse, sólo se cierra el servicio.

El personal encargado de Gasolinera comunicará la cantidad de litros/kilos de gas-oil/gas y de urea (si es el caso) que se ha repostado para que el/la C.P. lo apunte en la cartulina “Diario del vehículo”.

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

2.4.4.- Túnel de lavado.



Toda la flota de autobuses que haya salido a prestar servicio deberá pasar por el túnel de lavado a su regreso a Cocheras, salvo indicación en contrario de la Dirección de la Empresa ya sea por causas operativas o técnicas.

El/la C.P. deberá cerciorarse que todas las puertas y ventanas están bien cerradas.

En su caso, se dirigirá el autobús hacia el túnel de lavado, esperando el correspondiente turno para el lavado, siempre siguiendo las indicaciones del personal encargado de limpieza.

2.4.5. Aparcamiento.

El siguiente paso será aparcar el vehículo en su lugar. Cada vehículo tiene su propio lugar o zona establecida identificada con una letra y un número.

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

2.4.6. Por interrupción autorizada del servicio.

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

2.4.7. Por jornada partida.

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



3.- LA CONDUCCIÓN DEL AUTOBÚS EN SERVICIO

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

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

3.1.- La conducción en línea.

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

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

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

3.1.1.- Normas generales de tráfico.

Cumplirá los preceptos del Código de la Circulación así como cualquier otra Norma o Ley de rango superior que promuevan la seguridad en el Tráfico y la prevención de accidentes y en todo caso:

- Conducirá con esmero anticipándose a las contingencias del tráfico y sin sobrepasar la velocidad máxima permitida legalmente.
- Evitará frenazos, virajes y maniobras que entorpezcan la circulación de otros vehículos con preferencia o supongan un riesgo para las personas y las cosas.
- Está prohibido el uso de cascos o auriculares conectados a aparatos de sonido, así como el uso de teléfonos móviles.
- Está prohibido el consumo de drogas o bebidas que puedan afectar a su lucidez o reflejos.
- Está prohibido fumar dentro del vehículo o mantener conversaciones con el mismo en marcha.
- Utilizará la iluminación externa e interna del autobús, de acuerdo con las condiciones de visibilidad.



3.1.2.- Normas específicas del servicio.

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

- Antes de iniciar el servicio (y durante la prestación del mismo), verificará el estado del autobús y será vigilante en la apariencia, la limpieza y la información tanto de interiores como de exteriores del vehículo.
- Cumplirá el horario del servicio, ateniéndose a la “Tarjeta horaria”. Esta “Tarjeta horaria” se dejará en el autobús, cuando concluya el servicio, a disposición del relevo. Excepto al concluir en cocheras, que se dejará en Control.
- Mantendrá las frecuencias y distancias con los servicios precedentes y siguientes de la misma línea, para garantizar la regularidad del servicio como base de un buen servicio al Cliente y no sobrecargar el trabajo de sus compañeros.
- Mantendrá el itinerario de la línea sin alteración, efectuando las paradas en los lugares previstos para cada línea.
- Efectuará las paradas correspondientes en la cabecera, final de línea y paradas de regulación, esperando la señal acústica de aviso para el siguiente viaje. Controlará que el rótulo frontal del autobús indica el sentido de la ruta correctamente.
- Venderá el título de viaje de un solo uso o billete ordinario, y los demás que la Empresa determine, al usuario que así lo solicite en el momento de acceso al autobús, disponiendo de cambio suficiente para ello hasta la suma que la Empresa determine y publicite en cada momento.
- Controlará que la entrada del pasaje al vehículo se efectúe con títulos de viaje válidos, asegurándose por todos los medios disponibles en el momento que el cliente recoja el billete ordinario en el momento de su venta. En caso de que un cliente no recoja el billete se deberá seguir el protocolo para billetes no entregados:
 1. Se notificará al SAE por fonía.
 2. Inutilizará el billete anotando encima del mismo “No entregado”.
 3. Al finalizar el servicio entregará el/los billetes no entregados en recaudación
- Circulará por los carriles reservados para el bus, excepto cuando exista un obstáculo en los mismos, avisando con suficiente antelación del cambio de carril a los demás usuarios de la vía pública.



- Detendrá el autobús en las paradas exclusivas de la línea siempre que haya personas en la misma, incluso si no solicita la detención.

Se detendrá también, en las paradas coincidentes con otras líneas, a recoger viajeros cuando estos lo soliciten con suficiente antelación o **aprecie la existencia de un usuario invidente o con alguna minusvalía** que le impide solicitar la detención del autobús, salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de viajeros.

Para dejar viajeros parará exclusivamente en paradas de la línea (excepto en caso de desvío o fuerza mayor) cuando se solicite con suficiente antelación.

- En el supuesto caso de falta de espacio en la parte delantera del vehículo, y antes de dejar de cargar pasaje, solicitar la colaboración del pasaje para que se desplacen hacia la parte trasera para permitir el acceso a otros usuarios. En el caso de dejar pasaje en tierra por este motivo, se tendrá que indicar al SAE esta situación mediante la pulsación de la tecla de “completo”.
- Se abstendrá de abrir las puertas del autobús fuera de las paradas, aunque los viajeros soliciten el acceso o descenso del vehículo (excepto en caso de fuerza mayor: accidente, avería, etc.).
- Efectuará las paradas lo más cerca posible de la acera, plataforma, etc. para facilitar el acceso al cliente. En caso de imposibilidad para ejecutar la maniobra por estacionamientos prohibidos de otros vehículos, prestará atención a las necesidades del pasaje.
- Se abstendrá de efectuar paradas en los recorridos de incorporación a línea o retiro a cocheras, salvo las necesarias para la circulación. Así mismo durante estos trayectos cocheras no transportará clientes ni acompañantes, excepto las líneas autorizadas para ello.
- No confiará la conducción del autobús a otras personas sin la debida autorización u orden superior.
- No conversará con terceros durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.
- Vigilará los indicadores de funcionamiento del autobús para advertir posibles disfunciones o averías.
- Comunicará al SAE de inmediato cualquier incidencia que se produzca en el funcionamiento del vehículo o en algún otro aspecto de la prestación del servicio.
- Desde la toma de servicio hasta la conclusión del mismo, se mantendrá contacto con el SAE a fin de recibir cualquier tipo de instrucción o comunicar

las incidencias que puedan producirse. Todo ello de acuerdo con las instrucciones contenidas en este Manual y atendiendo en todo momento a las instrucciones que reciba del SAE relativas al servicio y/o sus incidencias.

- Al llegar a una parada abrirá siempre las dos hojas de la puerta de entrada de viajeros. Sólo en casos excepcionales (avería del sistema de apertura) podrá abrirse sólo una de las hojas de la puerta. Nunca en líneas en las que exista gran afluencia de pasaje. Iniciaré la marcha sólo cuando las puertas estén completamente cerradas.

3.1.3.- Normas de Atención al usuario.

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

- Verificar, antes de la salida de cada parada, si algún cliente se acerca a la misma, esperando la llegada del usuario que se encuentre a una distancia anterior o posterior equivalente a la longitud del autobús, facilitándole su entrada.
- Intervenir adecuadamente para evitar el fraude, controlando que el acceso del pasaje al vehículo lo realicen con títulos de viaje válidos.
- Facilitar el número de identificación como personal de la EMT-Palma al usuario que lo solicite.
- Demostrar actitud pacificadora en situación de conflicto entre clientes en los casos en los que se estime oportuno, notificando siempre estas situaciones al SAE, y solicitando la intervención de las autoridades en situaciones de conflicto graves.
- Resolver diligentemente situaciones de obstrucción de tráfico por estacionamiento indebido del vehículo, sin exaltar el ánimo de los clientes.
- No utilizar aparatos de sonido salvo los incorporados al vehículo y los destinados a las comunicaciones y hacerlo únicamente con el altavoz de la zona del conductor y a un volumen que no pueda resultar molesto para los usuarios.

3.1.4.- Régimen disciplinario

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SUS PROCEDIMIENTOS

Capítulo VI: Deberes laborales, concepto de falta laboral, graduación, tipificación, sanción, reincidencia y prescripción de las faltas laborales, procedimiento de expediente disciplinario, asistencia jurídica e indemnización despido improcedente.



Artículo 30º.- Deberes laborales.

Los trabajadores y trabajadoras tienen como deberes básicos:

- 1.- Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia, todo ello de acuerdo con lo establecido en las leyes y en el propio Convenio Colectivo.
- 2.- Cumplir las órdenes e instrucciones de la Empresa en el ejercicio regular de sus facultades directivas y organizativas, así como contribuir a la mejora de la productividad.
- 3.- Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten y cuantas se deriven, en su caso, de sus respectivos puestos de trabajo o establecidas por las leyes de rango superior al Convenio Colectivo.

Artículo 31º.- Concepto de falta laboral.

Se considera falta laboral toda acción u omisión que suponga un incumplimiento o desconocimiento de los deberes y obligaciones de cualquier índole derivados de la relación laboral, según las leyes vigentes y las disposiciones legales, así como, de las establecidas expresamente en el presente Convenio Colectivo.

La potestad sancionadora corresponde exclusivamente a la Dirección de la Empresa.

Artículo 32º.- Graduación de las faltas laborales.

Las faltas laborales se gradúan/clasifican, de menor a mayor, en atención a su importancia, trascendencia, intencionalidad, reincidencia y conducta, en tres categorías:

- 1.- Faltas laborales leves.
- 2.- Faltas laborales graves.
- 3.- Faltas laborales muy graves.

Artículo 33º.- Tipificación de las faltas laborales.

1.- Se tipifican como faltas laborales leves, aquellas que merezcan dicha valoración y expresamente:

- a) Hasta dos faltas de puntualidad al trabajo en un periodo de 15 días sin causa justificada.
- b) Una falta injustificada al puesto de trabajo en un periodo de 15 días.



- c) No comunicar al SAE o a su personal que hay personas que están fumando dentro del vehículo.
- d) El incumplimiento de las normas establecidas para el control de entrada y salida de las dependencias de la Empresa y puesto de trabajo, salvo que la actitud del trabajador o trabajadora pretenda burlarlas o negligentemente incumplirlas, que se consideran faltas graves.
- e) No comunicar a la Empresa los cambios de residencia, domicilio, datos fiscales y personales inherentes a su expediente laboral.
- f) Las actitudes incorrectas entre el personal dentro del servicio o puesto de trabajo, sin repercusión exterior y que afecten a la buena marcha de los servicios o trabajos.
- g) Los retrasos injustificados en presentar los partes de incidencias, accidentes, hojas de trabajo, justificantes de permisos retribuidos, etc.
- h) Los adelantos e incumplimientos injustificados de los horarios en las entradas, salidas o trayectos que supongan alteración en la debida regularidad de la línea o servicio, salvo que suponga una notoria y grave perturbación al servicio, las cuales serán calificadas de faltas graves.
- i) No realizar las paradas reglamentarias sin justificación para ello.
- j) Hablar con los usuarios o usuarias mientras se está circulando con el vehículo.
- k) No identificarse estando de servicio, a petición de un usuario o usuaria, con el número de código de trabajador o trabajadora.

2.- Se tipifican como faltas laborales graves aquellas que merezcan dicha valoración y expresamente:

- 1º. Tres o más faltas de puntualidad cometidas en un periodo de 30 días sin causa justificada.
- 2º. Dos o más faltas injustificadas al puesto de trabajo en un periodo de 30 días.
- 3º. El abandono del puesto de trabajo sin causa justificada, así como la disminución continuada y voluntaria en el rendimiento del trabajo normal o pactado.
- 4º. Las ofensas verbales o físicas en el trabajo a los compañeros o compañeras, superiores y sus familiares.
- 5º. La negligencia en el trabajo cuando cause desperfectos al material e instalaciones de la empresa o a terceras personas, con perjuicio o negligencia inexcusable o notoria.



- 6°. La imprudencia manifiesta en el trabajo que implique riesgo de accidente para su autor, o a terceras personas.
- 7°. La no observación de las normas de prevención de riesgos laborales y seguridad e higiene en el trabajo.
- 8°. No realizar el itinerario señalado por la empresa, lo mismo al incorporarse al servicio, durante éste, como al retirarse a cocheras; salvo orden expresa de sus superiores.
- 9°. La indisciplina y el incumplimiento de las normas, instrucciones y reglamentos dictados por la Empresa.
- 10°. La provocación de averías en los vehículos.
- 11°. Facilitar a la Empresa, en los partes de incidencias, partes de accidentes y hojas de trabajo, informaciones o datos falseados.
- 12°. Presentar o alegar, mediante engaño, falsificación, etc., ante la Empresa documentación para obtener o justificar prestaciones o permisos retribuidos contemplados en el presente Convenio Colectivo o leyes vigentes.
- 13°. El abuso de autoridad de quien ostente un rango jerárquico superior en el ejercicio de sus funciones.
- 14°. La desobediencia a quien ostente un rango jerárquico superior en el uso de sus atribuciones e instrucciones.
- 15°. No realizar la liquidación-recaudación diaria por el importe correspondiente en un plazo inferior a las 24 horas después de la finalización del servicio, excepto cuando los días siguientes sean de descanso. En este caso, la liquidación se podrá efectuar hasta el primer día de trabajo después de dichos descansos. Estos límites serán salvo causas ajenas al trabajador o trabajadora y bajo su responsabilidad.
- 16°. No efectuar diariamente la descarga de las máquinas ETM, en el lugar y tiempo previsto para ello.
- 17°. Fumar en el interior del vehículo durante el trayecto del servicio.
- 18°. La conducción del vehículo en servicio utilizando cascos, auriculares de aparatos receptores o reproductores de sonido, así- como hacer uso del teléfono móvil tanto para hacer o recibir llamadas.

3.- Se tipifican como faltas laborales muy graves aquellas que merezcan dicha valoración, y expresamente:

- a) El fraude en el billeteaje u otros títulos de transporte en cualquiera de sus formas, tales como:



- Cobrar y no dar billete a los viajeros y viajeras.
 - La falsedad en las hojas de recaudación.
 - La expedición de billetes o títulos de transporte que puedan constituir un fraude a la Empresa o a los usuarios y usuarias.
- b) Los robos, hurtos y apropiaciones indebidas producidos a la Empresa.
- c) El estado de embriaguez e intoxicación por consumo de alcohol y/o estupefacientes, en el puesto de trabajo o fuera de él, vistiendo el uniforme de la Empresa.
- d) Divulgar los datos reservados o confidenciales que la Empresa clasifique como tales.
- e) La simulación de enfermedad o accidente de trabajo.
- f) Trabajar por cuenta propia o ajena estando en situación de baja por enfermedad o accidente.
- g) Dedicarse a trabajos de la misma actividad que impliquen competencia a la Empresa, salvo autorización expresa de la misma.
- h) Cualquier otro incumplimiento o hecho contractual de carácter muy grave, así como aquellos previstos en el Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 34º.- La reincidencia en las faltas laborales.

1.- El trabajador o trabajadora es reincidente en faltas laborales leves cuando, en un período de tres meses, incurra tres veces en faltas tipificadas como tales, motivando que esa última falta laboral se sancione en el grado de grave.

2.- El trabajador o trabajadora es reincidente en faltas laborales graves cuando, en un período de tres meses, incurra tres veces en faltas tipificadas como tales, motivando que esa última falta laboral se sancione en el grado de muy grave.

3.- La reincidencia del trabajador o trabajadora en faltas laborales graves, por primera vez, cuando éstas sean sancionadas como muy graves, por primera vez, no serán sancionadas con el despido.

Artículo 35º.- Sanciones de las faltas laborales.

1.- Para las faltas laborales tipificadas en grado de leves:

- a) Amonestación en forma escrita.



- b) Cambio temporal de puesto de trabajo/servicio, por un período de hasta dos meses.
- c) Con un día de suspensión de empleo y sueldo las faltas tipificadas en los apartados B, F y G del art 33.1.

2.- Para las faltas laborales tipificadas en grado de graves:

- a. Cambio temporal de puesto de trabajo/servicio, por un período de dos a cuatro meses.
- b. Suspensión de empleo y sueldo desde un día hasta veinte días.

3.- Para las faltas laborales tipificadas en grado de muy graves:

- a. Suspensión de empleo y sueldo desde veintiún días hasta cuarenta y cinco días.
- b. Despido.

Artículo 36º.- La prescripción de las faltas laborales.

- 1.- Las faltas laborales tipificadas de leves, prescriben a los veinte días hábiles.
- 2.- Las faltas laborales tipificadas de graves, prescriben a los treinta días hábiles.
- 3.- Las faltas laborales tipificadas de muy graves, prescriben a los sesenta días hábiles.
- 4.- En los tres supuestos anteriores, los días se computarán a partir de la fecha en que la dirección de la Empresa tuvo conocimiento de su infracción y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.
- 5.- Los anteriores plazos de prescripción quedarán interrumpidos por cualquier acto propio del expediente instruido o actuaciones preliminares que se realicen en garantía del trabajador o trabajadora a quien afecte, siempre que las duraciones de estos actos de tramitación no superen en conjunto, el tiempo de un mes, sin mediar culpa del trabajador o trabajadora a quien se expediente.

Artículo 37º.- Procedimiento del expediente disciplinario.

- 1.- Cuando la dirección de la Empresa tenga conocimiento de hechos tipificados como faltas laborales, incoará expediente disciplinario de acuerdo al siguiente procedimiento:



- a. Dentro de los 7 días hábiles, siguientes al conocimiento de los hechos, procederá a formular al trabajador o trabajadora el pliego de cargos donde se especificarán los hechos.
- b. Dentro de los 5 días hábiles, al siguiente del “recibí” del trabajador o trabajadora, éste o ésta podrá realizar pliego de descargos que en derecho estime oportuno.
- c. Si procediera la imposición de sanción disciplinaria o sobreseimiento del expediente, la dirección se lo comunicará al trabajador o trabajadora en el plazo de 7 días hábiles, a contar desde el día siguiente de la presentación del pliego de descargos o del plazo que tenía para realizarlo.

2.- En todos los expedientes disciplinarios se remitirá copia del pliego de cargos y escrito de sanción, si procede, al Comité de Empresa. Todo ello en los mismos plazos que están establecidos para remitirlos al trabajador o trabajadora.

3.- A los efectos del cómputo de los días hábiles, serán todos los del año natural exceptuando sábados, domingos y festivos.

Artículo 38º.- Asistencia jurídica.

Cuando la Empresa sancione con falta grave o muy grave, y por los Juzgados de lo Social dicha sanción fuera desestimada o el despido declarado improcedente, serán a cargo de la Empresa las costas de honorarios profesionales que el juzgado de lo social establezca por sentencia.

Artículo 39º.- Indemnización complementaria por despido declarado improcedente.

En caso de que un despido sea declarado improcedente y la Empresa no readmita al trabajador o trabajadora a quien afecte, percibirá, además de la indemnización establecida para ello en el Art. 56.1º del E.T., una indemnización extraordinaria de un mes de salario por año trabajado.

Para la aplicación efectiva de lo dispuesto en el párrafo anterior, la indemnización extraordinaria tomará como base la totalidad de conceptos retributivos percibidos por el trabajador o trabajadora durante el mes anterior a la fecha del despido, incluidos los de carácter extra salarial, siempre que aquellos excedan del salario base de encargado de departamento, que tendrá el carácter de cuantía mínima.



3.1.5.- Normas de referencia de Calidad.

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

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

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

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

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

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



4.- EL TRATO CON LOS CLIENTES.

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

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

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

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

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

4.1.- Instrucciones generales para el trato con los clientes.

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

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

El/la C.P. proporcionará el cambio a que hubiere lugar por el abono de un billete, hasta un máximo de 10€.

En lugares visibles del acceso al autobús se recuerda al pasajero la cantidad máxima permitida de cambio.

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



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

- No está permitido fumar en el interior de los autobuses.
- No está permitido el acceso con materias peligrosas o malolientes.
- No está permitido el acceso de personas bajo los efectos del alcohol y/o las sustancias estupefacientes ni que por su aspecto sucio o por su comportamiento molesten al resto de clientes.

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

Para facilitar el trabajo el/la C.P. en lugar visible se fijarán las normas de utilización que debe observar el cliente y a las cuales se remitirá el/la C.P., en caso necesario, evitando discusiones.

El/la C.P. tratará al cliente con la máxima cortesía y educación, como parte sustancial de sus obligaciones profesionales.

Ante cualquier reclamación, aún las más airadas, el/la C.P. mantendrá la calma e indicará, cortésmente, al reclamante que se dirija a la Oficina de Atención al Cliente. Informándole que debe aportar el número de autobús, la línea, fecha, hora y el motivo de la reclamación.

En caso de incidencias más graves lo comunicará de inmediato al SAE y al llegar a cocheras cumplimentará y entregará el correspondiente "Formulari d'agresions".

Anexo 8: Formulario de agresiones

4.2.- Paradas y transbordos.

La parada se efectuará, aproximando el vehículo a la acera de forma que el cliente no tenga que descender de ésta. En caso de imposibilidad por estacionamiento de vehículos u otra razón similar, prestará la máxima atención a las necesidades de los viajeros en el ascenso y descenso.

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

El acceso o descenso del pasaje se producirá en el punto de parada, no estando permitido el acceso o descenso de un pasajero fuera de ellos para evitar accidentes.



Como excepción, cuando un autobús encuentre ocupado el espacio de su parada por otro, se detendrá inmediatamente detrás de él (nunca a su misma altura), permitiendo la bajada de los clientes y aguardando el acceso de los que esperan.

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

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

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

En las paradas “cabecera” deben quedar vacíos de viajeros los vehículos, excepto en las líneas circulares (se permite una vuelta completa) o aquellas en las que dicha parada este dentro de un tramo circular.

Los transbordos se realizarán según indican los propios títulos de transporte. En cualquier caso no se permiten transbordos entre autobuses de la misma línea, salvo en los casos de avería y por orden del SAE.

No está permitido el traspaso de viajeros al vehículo de delante en cabeceras, paradas de regulación, etc. sin abonar o cancelar un nuevo viaje. Excepto autorización expresa del inspector/operador SAE.

4.3.- Objetos hallados.

Frecuentemente los clientes del transporte olvidan o pierden objetos de su propiedad en los autobuses. Siempre que se aperciba de ello, el empleado deberá recoger el objeto perdido y hacer entrega del mismo en el Control junto con la “hoja de objetos hallados”, dejando constancia, en la misma, de su nº de conductor, línea, servicio y vehículo donde lo recogió.

Los objetos hallados se custodiarán en una caja dispuesta para tal efecto en el Control, dicha caja se cierra con llave. Al siguiente día hábil se remiten a la oficina de “Objectes Trobats del Ajuntament”, lugar a donde deben dirigirse los usuarios a recogerlos.

Las hojas de registro de los objetos hallados están siempre a disposición del Personal de Conducción en un dispensador ubicado entre la puerta del SAE y la puerta de Recaudación.

Anexo 9 Hojas de objetos hallados



4.4.- Incidentes y accidentes.

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

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

- Accidente de tráfico.
- Atropello de ciclista, motorista o peatón.
- Caída de cliente en autobús o al acceder o descender del mismo.
- Incidente grave con pasajero.
- Atraco o robo.
- Incendio.
- Avería en autobús.
- Vehículos aparcados que dificultan el paso.
- Desvíos imprevistos de itinerario por manifestaciones o actos cívicos.
- Y cualquier otra incidencia que suponga una alteración en el desarrollo normal del servicio o de la conducción.

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

- Mantener la calma en todo momento.
- No alarmar innecesariamente a los clientes.
- En caso de producirse heridos estos serán los primeros en ser atendidos y se recabarán sus datos, que serán requeridos por la asistencia.
- Inmediatamente después se comunicará al SAE y para facilitar la asistencia El/la C. P. avisará, en la medida de lo posible, al 112.
- Si fuera necesaria la presencia de la Policía, se recabará la misma a través del SAE, explicando brevemente los motivos.
- En su caso se solicitará a los viajeros que se trasladen a otro autobús de la misma línea, explicando brevemente los motivos. Esta orden vendrá determinada por el SAE.



- La Empresa dispone de un servicio de asistencia jurídica al conductor/a para su asesoramiento en actuaciones judiciales derivadas del servicio.
- En general se procurará evitar la paralización del autobús.
- En los accidentes de tráfico o en caso de usuarios lesionados, sea por la causa que sea, se cumplimentarán las partes de accidente tal y como se indica en el apartado 1.5

Comunicación de los sucesos:

En todos los casos (tras comprobar el estado de los heridos y señalizar) se informará primero al SAE, y en su caso al 112, a fin de que gestione la incidencia, pueda mandar un inspector de apoyo, gestione buses de refuerzo, etc.

Si la urgencia de la situación no permite comunicar con el SAE, se pulsará la tecla de fonía de emergencia del SAE antes de bajar del vehículo.

4.5.- Acceso al bus de cochecitos de bebe, PMR, VMP y pe- rros

A consecuencia del incremento en la utilización de vehículos de movilidad personal (VMP) en la ciudad, utilizados de forma alternativa por usuarios del transporte público, y con el objetivo de esclarecer su acceso al interior del bus, se ha establecido el siguiente protocolo:

- Está permitido el acceso al bus con VMP y bicicletas que deberán plegarse antes de subir, siempre que la ocupación del autobús lo permita y que no supongan una molestia para el resto de usuarios, a criterio del personal de conducción. Asimismo, las personas que lleven los VMP o bicicletas deberán permanecer junto a las mismas, cuidando de que no caigan o molesten al resto de pasajeros.
- Las personas que hacen uso de silla de ruedas deben acceder al bus por la rampa central, situándose a continuación en la plataforma central habilitada a tal efecto, accionando las medidas de seguridad de la silla, mirando hacia la puerta de forma lateral, según sea el modelo de bus al que se ha accedido, y utilizando las medidas de seguridad con las que cuente el mismo.
- Las averías de rampa, o dificultades que puedan haber para recoger pasaje PMR deben comunicarse inmediatamente al SAE, desde la misma parada y antes de continuar con el trayecto, y esperar a recibir instrucciones. En ningún caso se deberá dejar a ningún usuario PMR sin previa comunicación al SAE.

- Las personas que lleven cochecitos de niños pueden acceder al bus por la puerta delantera con el cochecito plegado o por la puerta inmediatamente siguiente a la delantera, con el cochecito desplegado, y deben colocarse inmediatamente en la plataforma central, accionar los mecanismos de seguridad del cochecito y permanecer a su lado cuidando en todo momento del niño.
- A la hora de acceder al bus desde una parada, las personas que lleven silla de ruedas tienen prioridad para acceder frente a aquellas, que, en la misma parada, estén esperando con cochecitos de niños, bicicletas o VMP. Pese a lo anterior, si el bus se encuentra con la plataforma central ocupada por cochecitos, VMP, bicicletas, u otros objetos con los que se haya permitido subir a los usuarios, y no existe espacio suficiente, se condiciona el posible acceso de las personas con movilidad reducida en el bus, por su **propia seguridad**.

Anexo 10 Manejo de rampa

4.6- Regulación del acceso de los perros al bus

1. A partir del 17 de enero 2022, la EMT permite a los pasajeros viajar con perros sin bolsa de especial para mascotas en todas las líneas de la red de transporte.
2. Todos los perros que no viajan en una cesta de transporte homologada, tienen que ir atados con correa y llevar bozal.
3. Para que el animal pueda acceder al vehículo, si no va con cesta de transporte, se tiene que abonar un billete de 0,30€.
4. Los perros pequeños que viajen en una cesta de transporte, así como los perros lazarillo, viajarán gratuitamente.
5. Los usuarios tienen que acceder al vehículo, junto con su perro, por la puerta delantera y una vez abonado el billete, se tienen que situar en la plataforma central o final del autobús.
6. En ningún caso se permite que los perros o las cestas de transporte se coloquen en un asiento.
7. El conductor puede denegar el acceso al autobús de un animal que no lleve bozal y correa o que pueda causar una molestia grave a los pasajeros.
8. Tampoco pueden acceder los animales cuando no hay espacio disponible en el vehículo.



9. El conductor puede solicitar en cualquier momento que un animal sea bajado del autobús si molesta a los otros usuarios o tiene una conducta agresiva o peligrosa.
10. El dueño del animal tiene que mantenerlo controlado en todo momento. El personal de EMT no puede hacerse cargo del animal en ningún caso.
11. Los animales que viajan en los autobuses de la EMT son responsabilidad de la persona que viaja con ellos.
12. El dueño del animal es responsable de cualquier daño causado por este a cualquier otra persona o propiedad. El coste de cualquier reparación o limpieza es a cargo del dueño del animal.
13. Todos los animales se transportan bajo la responsabilidad de sus dueños y la empresa no es en ningún caso responsable de pérdidas ni de daños.



5.- TÍTULOS DE TRANSPORTE.

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

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

El hecho de expedir el ticket de retención por sí sólo, no bloquea la TC. Al acabar el servicio entregará al Control Cocheras la TC con el correspondiente impreso de retención cumplimentada.

Anexo 11 Hoja de Retención Tarjeta Ciudadana.

5.1.- Manejo de pupitres.

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

La aplicación de estas máquinas le permite realizar el/la C.P. múltiples operaciones, tales como impresiones de recibos, informes contables, etc. Las funciones y procedimientos para la correcta manipulación del pupitre se encuentran en el manual que está colgado en el portal del empleado y en emtpalma.zendesk.com.

Los datos de cada sesión de se almacenan en un fichero que se envía al cierre de la sesión. No obstante, el modelo GMV permite el envío de estos ficheros entre el bus y la central de manera continua durante todo el servicio de modo que las actualizaciones son instantáneas.

5.1.1. Billetes ordinarios.

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



5.1.2. Tarjetas.

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

- Tarjeta Ciudadana nominal: Es una tarjeta nominal e intransferible, con el nombre del titular impreso, y se expide en las oficinas de la EMT-Palma. Esta tarjeta puede tener distintos perfiles según las características individuales del usuario, así como abonos vinculados también al usuario. Actualmente, el perfil más ventajoso para el usuario aparece impreso debajo del nombre.
- Tarjeta no nominal: Se trata de un tipo de tarjeta multipersonal con un único abono, válido para un número determinado de viajes, período de tiempo, o ambas cosas. Este tipo de tarjeta puede ser adquirida en comercios o distribuida directamente por la EMT-Palma, y puede tener diferente aspecto gráfico según el abono que contenga. Los abonos disponibles y sus características están publicados en la web de la Empresa.

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



6.- RECAUDACIÓN

6.1 - PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y RECAUDACIÓN.

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

- Mediante las máquinas automáticas de recaudación de la EMT-Palma.
- Mediante un ingreso a cualquiera banco que trabaja con la EMT-Palma. Los números de cuenta corriente son los siguientes:

LA CAIXA: 2100 0390 24 0200085655

BBVA: 0182 5747 47 0011000249

BANCA MARCH: 0061 0029 14 1581690114

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

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

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

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

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

6.2.- Manejo de la máquina auto-recaudadora.

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



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

- Introducir en el espacio de la pantalla el código personal de trabajador/a. Así como la fecha del día que se realizó el servicio al que pertenece el ingreso. El ingreso deberá ser el importe exacto, el cual viene marcado por cada uno de los extractos de liquidación que proporciona la máquina. Una vez hecho esto, pulsar la tecla de “aceptar”, cuando la máquina se pone en marcha ya puede introducir el dinero. Hay dos accesos distintos, uno para las monedas y otro para los billetes.
- A partir de aquí, seguir las instrucciones que vayan saliendo en la pantalla de la máquina.
- Si el proceso de la máquina recaudadora falla, el/la C.P. deberá fijarse en el número de la máquina (indicado en la parte posterior de la misma). Acto seguido, procederá a cumplimentar el impreso para notificar la anomalía de dicha máquina. Una vez cumplimentado el impreso con todos los datos necesarios se dejará en el buzón de Recaudación.

Anexo 12 Incidencias máquinas recaudadoras.



7.- DERECHOS Y DEBERES (DE LOS USUARIOS)

DERECHO A:

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

DEBERES:

- Preparar el bono, la tarjeta o el importe del billete antes de subir al autobús.
- Mostrar al Personal de Conducción las tarjetas si son solicitadas.
- No dificultar la entrada y salida del resto del pasaje.
- Por razones de seguridad no mantener conversaciones con el Personal de Conducción.
- Conservar el billete, bono o tarjeta durante el viaje. Deben mostrarse a petición de cualquier empleado de la EMT-Palma. Su ausencia o falta de validez obliga a abonar el billete ordinario y la sanción establecida en la normativa vigente.
- Por seguridad, abstenerse de acceder al autobús entre paradas, aunque se encuentre detenido, ni cruce por delante.
- No debe viajar portando bultos o efectos que por tamaño o características molesten al resto del pasaje o sean peligrosos. Se deben Sujetar especialmente los cochecitos de bebé.



- Respetar los asientos reservados a personas con movilidad reducida, con bebés, ancianos, y mujeres embarazadas.
- No se permite viajar en situación que atente contra el respeto al resto de clientes, ni tampoco la venta ambulante en el autobús.
- A Solicitar parada con la suficiente antelación, tanto para subir como para bajar.
- A sujetarse adecuadamente para evitar golpes y caídas.
- Prohibido fumar en el interior del autobús según normativa legal.
- Prohibido acceder al vehículo bajo los efectos del alcohol y/o de sustancias narcóticas.



Anexo 1

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Datos ficha personal)

Manual EMT-PALMA

EMT-Palma Dades fitxa personal - Datos ficha personal.	
NOM I LLINATGES - NOMBRE Y APELLIDOS:	NUM EMPLEAT - NUM EMPLEADO:
DATA NAIXEMENT - FECHA NACIMIENTO	LLOC NAIXEMENT - LUGAR NACIMIENTO :
ESTAT CIVIL - ESTADO CIVIL (F/C/V/D):	SEXE - SEXO (H/D):
DOMICILI - DOMICILIO :	
TELÈFONS - TELEFONOS :	CODI POSTAL I POBLACIÓ CODIGO POSTAL Y POBLACION:
DNI NUM:	DATA EXPEDICIÓ - FECHA EXPEDICION :
VALIDESA - VALIDEZ:	

NUM AFIL.SEGUR. SOCIAL	PLURIOCUP. NUM.AUTOR.:
PREST.ECONOM. MINUSV.:	SITUAC.FAMILIAR IRPF (S/C/1/2/3/4/...)

ENTITAT BANCÀRIA	OFICINA	D.C.	Núm. COMPTE o LLIBRETA.

OBSERVACIONS - OBSERVACIONES

Qualsevol modificació d'aquestes dades, haurà d'ésser notificada el mes aviat possible al departament de personal.
Cualquier modificación de estos datos, deberá ser notificada a la mayor brevedad al departamento de personal.

Signatura del treballador.
Firma del trabajador.

Ciutat de Mallorca a ____ de _____ de 200__.



PERMISOS DE CONDUIR PERMISOS DE CONDUCIR		LLOC I DATA EXPEDICIÓ: LUGAR Y FECHA EXPEDICION:	
CATEGORI A	DES DE DESDE	FINS A HASTA	RESTRICCIONS/ ADAPTACIONS RESTRICCIONES/ ADAPTACIONES
A1			
A			
B			
C1			
C			
D1			
D			
E B			
E C1			
E C			
E D1			
E D			
ESCOLAR			

FAMÍLIA NOMBROSA - FAMILIA NUMEROSA		DATA EXPEDICIÓ: FECHA EXPEDICION:
NUM CARNET:	CATEGORIA:	DATA CADUCITAT: FECHA CADUCIDAD:

DADES FAMILIARS. DATOS FAMILIARES.							
	PARENT	DNI	NOM - NOMBRE	LLINATGES - APELLIDOS	DATA NAIX. FECHA NAC.	SS (1)	EMT Pas.(2)
1	Mare						
2	Pare						
3	Cònjuge						
4	Sogre						
5	Sogra						
6	Fill						
7	Fill						
8	Fill						
9	Fill						
10							
11							

- (1) Inclòs en la cartilla de la Seg.Social del empleat. Incluido en la cartilla de la SS del empleado.
 (2) Te passi de EMT. Tiene pase de EMT.



Anexo 2

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Formulario de billetes erróneos)

Manual EMT-PALMA

 **Formulario solicitud abono importe de BILLETES ERRONEOS**

NOMBRE Y APELL.:		Nº CONDUCTOR:
FECHA:	LINEA:	HORA:
Nº BILLETES ERRONEOS:	IMPORTE RECLAMADO:	
EXPLICACIÓN DETALLADA DEL MOTIVO DEL ERROR, Y DE PORQUE NO SE HA PODIDO VENDER		



Anexo 3

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

Procedimiento de la aplicación MÁXIMO

CREAR LA SOLICITUD: <http://svrmanapp01.emt.lcl:9081/maximo-x/index>

IBM Maximo
Enterprise Asset Management

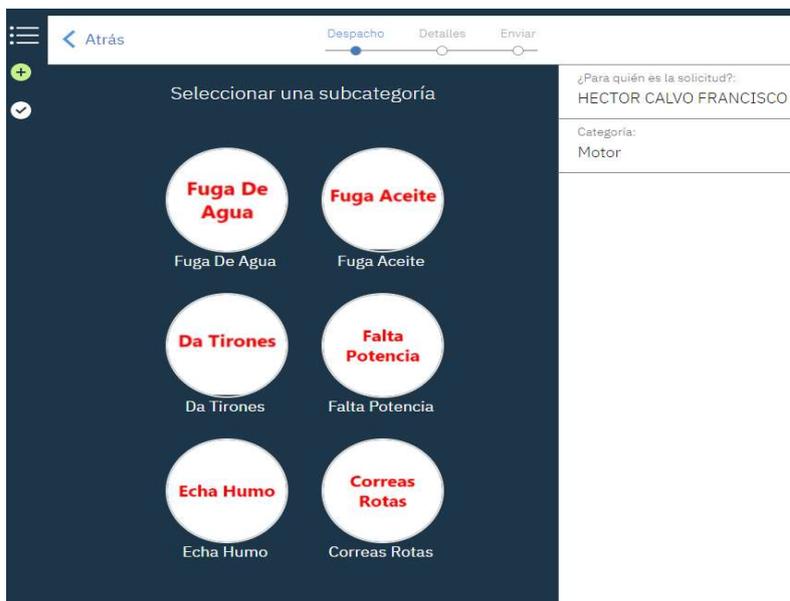
Iniciar sesión:

Iniciar sesión

Introducir el usuario y la contraseña, el usuario es el número de empleado, y la contraseña la primera vez es máximo.



Clickar la ubicación de la avería. Y nos aparecerá una pantalla con diferentes posibilidades. En este caso se ha seleccionado “motor” y el desplegable siguiente es el siguiente:



Y seleccionamos alguna de las posibilidades, y nos abrirá una pantalla que pondremos una breve descripción adicional.



Despacho Detalles Enviar

< Atrás

Describe el problema

Correas Rotas

Especificar información adicional

B I U A - |≡ ≡

Especificar información adicional

Siguiente >

¿Para quién es la solicitud?:
HECTOR CALVO FRANCISCO

Categoría:
Correas Rotas

Damos siguiente:

IBM Maximo Asset Management Enviar una solicitud de servicio

Despacho Detalles Enviar

< Atrás

¿Para quién es la solicitud?

Persona afectada:
HECTOR CALVO FRANCISCO

Teléfono:

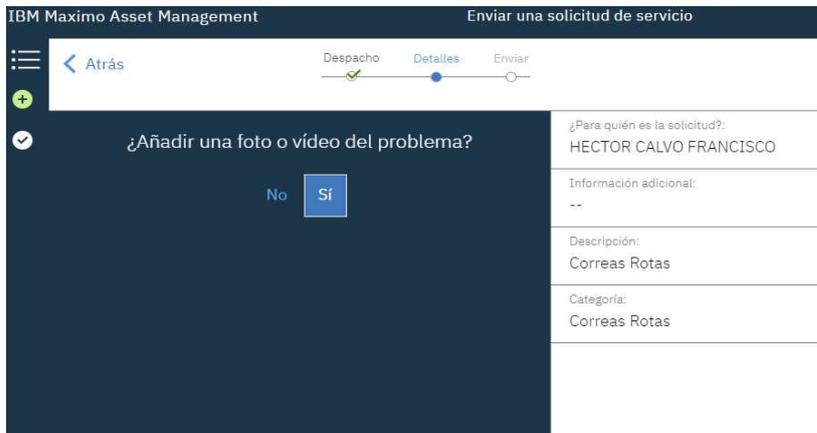
Correo electrónico:
hector.calvo@emt.palma.cat

¿Para quién es la solicitud?:
HECTOR CALVO FRANCISCO

Información adicional:
--

Descripción:
Correas Rotas

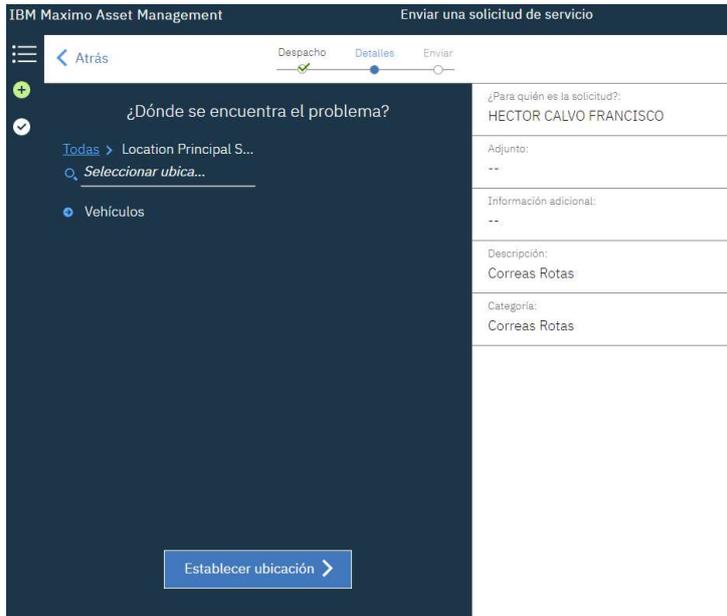
Categoría:
Correas Rotas



Podemos enviar alguna foto o video.

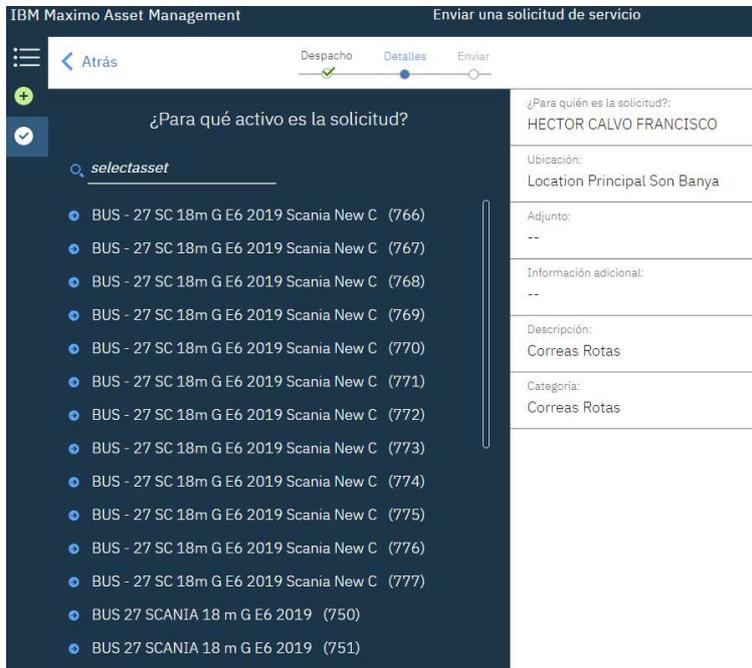


Seleccionamos ubicación (por defecto, son banya)

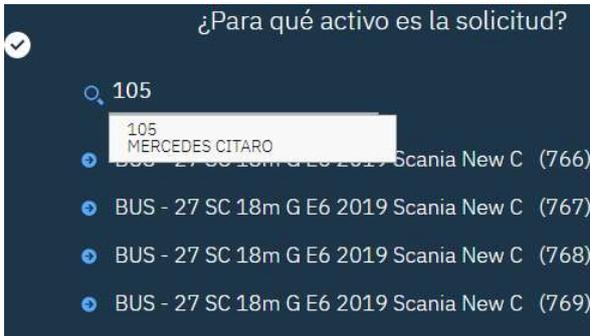


Tras establecer la ubicación nos solicitará el número de vehículo o activo

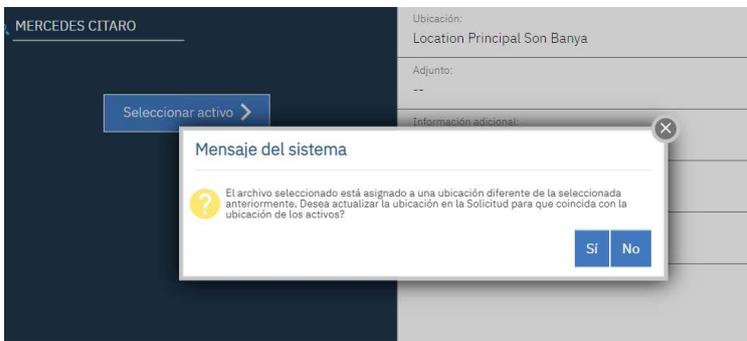
Seleccionamos la ubicación, dentro de la ubicación seleccionamos vehículos y seleccionamos el vehículo en cuestión.



En la opción de búsqueda (selectasset) introduciremos en número del vehículo



Tras seleccionar el activo nos dará el siguiente mensaje:



Validaremos y enviaremos solicitud con la pestaña final

DATOS LESIONADOS	
1.-NOMBRE LESIONADO:	
DOMICILIO:	TELEFONO:
AMBULANCIA : SI NO HOSPITAL:	D.N.I.:
2.-NOMBRE LESIONADO:	
DOMICILIO:	TELEFONO:
AMBULANCIA : SI NO HOSPITAL:	D.N.I.:
3.-NOMBRE LESIONADO:	
DOMICILIO:	TELEFONO:
AMBULANCIA : SI NO HOSPITAL:	D.N.I.:

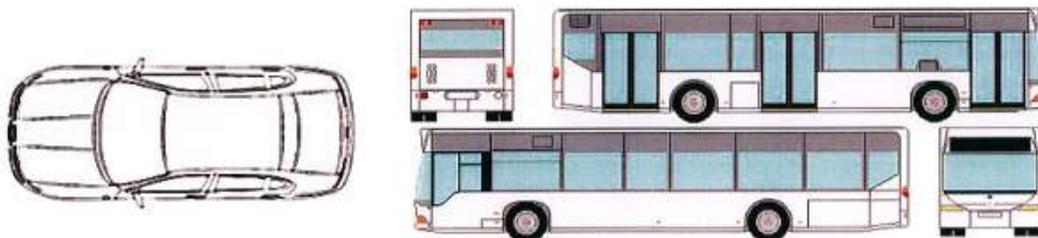
DATOS TESTIGOS	
1.-NOMBRE:	TELEFONO:
DOMICILIO:	
2.-NOMBRE:	TELEFONO:
DOMICILIO:	

DAÑOS MATERIALES CONTRARIO	DAÑOS MATERIALES BUS

OBSERVACIONES:

.....

.....



FIRMA DEL CONDUCTOR:

NOTA: CON EL PRESENTE PARTE ES OBLIGATORIO ADJUNTAR EL TICKET DE ACCIDENTE
EN LOS LESIONADOS ES OBLIGATORIO PONER EL D.N.I. COMPLETO



Anexo 5

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Hoja de viajes especiales y cambio bus)

Control de Viajes Especiales

Data de sortida:		Bus:
Kilometres sortida:	Kilometres entrada:	
Núm. Conductor:	Nombre:	

Línia	Inici ruta	destí ruta	Hora inici	Hora finalització	número de viatge
					1
					2
					3
					4
					5
					6
					7
					8
					9
					10

Signatura del conductor:	Anotacions al conductor:
--------------------------	--------------------------

CANVI D'AUTOBÚS EN LÍNIA

CAMBIO DE AUTOBÚS EN LÍNEA

Data: / Fecha:

Conductor que realitza el canvi d'autobús: / Conductor que realiza el cambio de autobús:

Empresa conductor: <input type="checkbox"/> EMT <input type="checkbox"/> ASITSA	Nom: / Nombre: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Còdic: / Código: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Horari de Cotxeres -> / Horario en Cocheras->	Sortida: / Salida: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Entrada: / Entrada: <input style="width: 100%;" type="text"/>

Canvi en línia nº: / Cambio en línea nº: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Motiu del canvi: / Motivo del cambio: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
Hora del canvi: / Hora del cambio: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Lloc canvi: / Lugar cambio: <input style="width: 100%;" type="text"/>	

Bus retirat: / Bus retirado: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Kms. Sortida: / Kms. Salida: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Kms. Arribada: / Kms. Llegada: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Bus substituït: / Bus sustituido: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Kms. Sortida: / Kms. Salida: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Kms. Arribada: / Kms. Llegada: <input style="width: 100%;" type="text"/>

En recordar-se de portar els documents de l'autobús que es lliura. / Acordarse de llevar

Observacions: / Observaciones: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	Signatura OPC-SAE: / Firma OPC-SAE: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	Signatura conductor: / Firma conductor: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------



Anexo 6

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Diario del Vehículo)

	563-7				
MENSUAL DEL VEHICULO:					
MES: _____ ANY: _____					
día	nom conductor	línia	serv	gas-oil	etm
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					



Anexo 7

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Tarjeta Horaria)

EMT L03		Dissabtes		Servei		1		03-06-dls	
		21/12/2019							
Inici a Cotxeres		Cotxeres		05:21					
Inici en Línia		Pont d Inca		05:40					
Lin	Ser	ORIGEN		DESTI					
		H. ini	Lloc	Lloc	H. F				
Event									
L03	1	INCORPORACIÓ	05:21	Cotxeres	Pont d Inca	###			
L03	1		05:40	Pont d Inca	J. Carles I	###			
L03	1		06:10	J. Carles I	Pont d Inca	06:41			
L03	1		07:00	Pont d Inca	J. Carles I	###			
L03	1		07:29	J. Carles I	Pont d Inca	###			
L03	1		08:12	Pont d Inca	J. Carles I	###			
L03	1		08:44	J. Carles I	Pont d Inca	09:21			
L03	1		09:36	Pont d Inca	J. Carles I	10:08			
L03	1		10:09	J. Carles I	Pla na Tesa	10:50			
L03	1		11:07	Pla na Tesa	J. Carles I	11:45			
L03	1		11:46	J. Carles I	Aragó 20	12:00			
L03	1	RELLEU	12:00	Aragó 20					
L03	1		12:00	Aragó 20	Pont d Inca	12:21			
L03	1		12:36	Pont d Inca	J. Carles I	13:10			
L03	1		13:10	J. Carles I	Pla na Tesa	13:54			
L03	1		14:07	Pla na Tesa	J. Carles I	14:45			
L03	1		14:46	J. Carles I	Pont d Inca	15:21			
L03	1		15:36	Pont d Inca	J. Carles I	16:09			
L03	1		16:10	J. Carles I	Pla na Tesa	16:53			
L03	1		17:07	Pla na Tesa	J. Carles I	17:45			
L03	1		17:46	J. Carles I	Pont d Inca	18:21			
L03	1		18:36	Pont d Inca	Corte Ingles	19:01			
L03	1	RELLEU	19:01	Corte Ingles					
L03	1		19:01	Corte Ingles	J. Carles I	19:09			
L03	1		19:10	J. Carles I	Pont d Inca	19:41			
L03	1		19:53	Pont d Inca	J. Carles I	###			
L03	1		20:24	J. Carles I	Pla na Tesa	21:00			
L03	1		21:10	Pla na Tesa	J. Carles I	21:44			
L03	1		21:45	J. Carles I	Pont d Inca	22:14			
L03	1		22:30	Pont d Inca	J. Carles I	###			
L03	1		23:00	J. Carles I	Pont d Inca	###			
L03	1	RETIR	23:28	Pont d Inca	Cotxeres	23:51			
L03	1	Final a Cotxeres	23:51						

EMT L03		Dissabtes		Servei		1		03-06-dls	
Temps total de descans: 33 minuts									
Itinerari Inici de Servei									
>>>> INC. [Pont d I] 05:40 Cotxeres, Vial Son Ferriol, Alcampo, Carretera d'Inca, Son Bonet									
Itinerari Final de Servei									
<<<< RET. [Pont d I] 23:28 Son Bonet, Ctra. D'Inca, Alcampo, Vial de Son Ferriol, Cotxeres									
L03									
Retols electrònics	Codi		Retols electrònics	Codi					
Bus Complet	30								
Serit J. Carles I	31								
Serit Pont d'Inca	32								
Pla de na Tesa	33								
Final P. Espanya	34								
Final Pg Mallorca	35								
Fina Son Fuster	36								
Centre Desviada	37								
Pont d'Inca Desviada	38								
Pla de na Tesa Desviada	39								



Anexo 8

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

PERSONAL DE CONDUCCIÓN

Formulari d'agressions

Manual EMT-PALMA



FORMULARI D'AGRESSIONS

Dades del departament SAE/Control:

Nom i cognoms:
Lloc de feina:
Correu electrònic:

Dades del treballador agredit:

Nom i cognoms:
Lloc de feina:
Telèfon de contacte:
Núm de Treballador

Descripció de la agressió:

Data de l'agressió:	Hora:
Lloc on s'ha produït:	Línia:
Activitat que se estava realitzant al moment de l'agressió:	
Tipus d'agressió soferta:	
Va haver-hi testimonis? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En cas afirmatiu indicar el següent:	
Nom i cognoms: _____ Núm. DNI: _____	
_____ Núm. Telèfon: _____ Direcció: _____	

Nom i cognoms: _____ Núm. DNI: _____	
_____ Núm. Telèfon: _____ Direcció: _____	

Nom i cognoms: _____ Núm. DNI: _____	
_____ Núm. Telèfon: _____ Direcció: _____	

Relati l'ocorregut cronològicament: antecedents (moments anteriors), fet violent (conducta del agressor), desenllaç (reaccions del treballador i el seu entorn):

Altres dades:

S'han produït danys materials? Especifiqui quins:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Ha estat atès a un Centre Sanitari o Mútua? Especifiqui quin:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Han intervingut els Cossos i Forces de Seguretat? Especifiqui quins:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Existeix part de lesions?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
S'ha tramitat IT per accident laboral?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Sol·licita assistència jurídica?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Relacioni la documentació que s'adjunta a aquest formulari:			

Signatura del treballador:	Signatura de SAE/Control:
Data:	



Anexo 9

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Objectes trobats) Manual EMT-PALMA

R1-7,5/02/02/A

 OBJECTES TROBATS / OBJETOS HALLADOS	
DATA/FECHA: ____ / ____ /20 ____	
PROCEDÈNCIA LÍNIA/LÍNEA: _____ SERVEI/SERVICIO: _____ Nº BUS: _____	Nº CONDUCTOR: _____ ALTRES/OTROS: PERSONAL DE NETEJA/LIMPIEZA _____ PERSONAL DE MEBASA _____ PERSONAL DE ASITSA _____
DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE/ DESCRIPCIÓN DEL OBJETO: _____ _____ _____	

Anexo 10

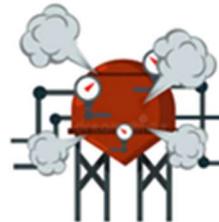
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Rampas acceso PMR)



Algunas generalidades

- La presión debe ser de al menos 8 bar
- Si la acera es de menos de 5 cm hay que activar el kneeling.
- Si la acera es de mas de 5 cm no activar el kneeling, puede bloquearse la rampa al salir o recoger.
- Si al recoger se bloquea, la rampa, quitar el contacto. Al volver a poner el contacto el sistema de seguridad la recogerá. Si persiste el error: AVISAR AL SAE





Mercedes Citaro 001-107 Y 200-235. CITARO-K 312-322

1. BLOQUEAR BUS CON FRENO PARADA O ABRIR PUERTA DEL O TRASERA
2. MANTENER PULSADO EL BOTON DE ACCIONAMIENTO HASTA QUE SE HAYA DESPLEGADO COMPLETAMENTE.
3. ABRIR LA PUERTA CENTRAL. AL CERRAR LA PUERTA SE RECOGE LA RAMPA AUTOMÁTICAMENTE.

AVISO IMPORTANTE! PARA LOS CITARO-K:
SI NO QUEREMOS QUE EL BUS SE "ARRODILLE" (KNEELING)
AUTOMÁTICAMENTE: ABRIR LA PUERTA DELANTERA ANTES DE ACCIONAR LA
RAMPA



Iveco Citelis 111-132, 241-258 Y 703-704

IMPORTANTE: ANTES DE ACCIONAR LA RAMPA BLOQUEAR BUS ACCIONANDO FRENO PARADA O ABRIENDO PUERTA DELANTERA Y POSTERIOR.

1. Mantener pulsado hasta que la rampa se haya desplegado totalmente.
2. Abrir puerta.
3. Al cerrar la puerta se recoge sola.





Iveco Citelis 111-132, 241-258 y 703-704

Existe un botón de desconexión de la rampa para su recogida a mano. **Solo se ha de activar en caso de que la rampa quede bloqueada**, pulsando el mismo y empujando la rampa manualmente a su posición de reposo.

Cuando esta función esta activa la rampa pita, las luces parpadean y no se despliega.

Para rearmar hay que volver a pulsar el botón o quitar el contacto.



Iveco Urbanway 540-599

IMPORTANTE: antes de accionar la rampa pulsar el freno de parada abrir la puerta delantera y/o la posterior

1. Mantener pulsado hasta que la rampa se haya desplegado totalmente.
2. Abrir puerta.
3. Al cerrar la puerta se recoge sola.





Man Lion's City 350-361

IMPORTANT: aquests vehicles estan dotats de dos botons vinculats a les rampes:

- 1º Pulsar el botón 1 para habilitar
- 2º Pulsar botón 2 (unos segundos y soltar) para desplegar la rampa. La puerta se abrirá automáticamente.
- 3º Cerrar puertas (rampa recoge automáticamente)
- 4º pulsar botón 1 para deshabilitar rampa

Botón 1: habilitación /
deshabilitación rampa.

Botón 2: accionamiento
rampa.





Scania New City 750-777

IMPORTANTE: antes de accionar la rampa poner el freno eléctrico o abrir puerta delantera y/o posteriores

1. Pulsación corta del botón de accionamiento de la rampa. La rampa se despliega y la puerta central se abre automáticamente a continuación.
2. Cerrar puertas y la rampa se recoge automáticamente.



Se está procediendo a la unificación de uso para todos los modelos, por ello se van modificando progresivamente los vehículos para que se tenga que mantener pulsado hasta la extracción total de la rampa.



Anexo 11

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Retención tarjeta)



BUTLLETÍ RETENCIÓ TARGETA CIUTADANA

NÚM. CONDUCTOR/INSPECTOR

NÚM. VEHICLE

LÍNIA

SERVEI

DATA

NÚM. TARGETA:

MOTIUS DE LA RETENCIÓ: .

DADES PERSONALS DE L'USUARI QUE DUR LA TARGETA

SR./A

DNI

ADREÇA

SIGNAT CONDUCTOR/INSPECTOR

Adjuntem a la present la targeta retinguda.

Aquest document haurà de ser remès amb la major brevetat possible al control SAE.



Anexo 12

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PERSONAL DE CONDUCCIÓN

(Incidencias máquinas recaudadoras)

 **INCIDENCIAS MÁQUINAS RECAUDADORAS**

NOMBRE Y Nº

DÍA Y HORA

Nº MÁQUINA

RECLAMACIÓN