

CIBERBUS	INSTRUCCION ES TÉCNICAS	Fecha: 01/07/26 Página: 1 DE 5
INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS		

INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS

Índice:

- 1. Objeto.**
- 2. Desarrollo.**
 - 2.1. Señalización exterior.**
 - 2.2. Señalización interior.**
 - 2.3. Información al pasajero.**
 - 2.4. Información en situaciones anormales.**
 - 2.5. Actuación del conductor en caso de detectar deficiencias**
- 3. Aprobación, difusión y responsabilidad del documento.**
- 4. Departamentos implicados.**
- 5. Documentos de referencia.**

1. OBJETO.

El objeto del presente documento es dar a conocer a los conductores la información que debe permanecer en el autocar durante los servicios con el fin de llevar a cabo comprobaciones periódicas sobre la calidad de la información proporcionada al pasajero.

2. DESARROLLO.

El usuario de nuestros servicios, tiene el derecho de conocer en todo momento información reglamentada, así como información acerca del servicio, esta información ha de estar señaliza en cada autobús, distinguiéndose la señalización exterior e interior.

Así mismo, y según legislación vigente, las empresas de transporte deben informar a los pasajeros sobre las medidas de seguridad con que cuentan y las iniciativas a tomar en caso de accidente.

2.1. Señalización exterior.

El conductor antes de iniciar un servicio ha de comprobar que desde el exterior es perfectamente visible el cartel indicativo del servicio a realizar.

El cartel se colocará en el frontal de vehículo, en la parte derecha próximo a la puerta de entrada de pasajeros.

En caso de contar el autocar con “Letrero Electrónico” deberá asegurarse de que el listado de mensajes incluya los

necesarios para el servicio a realizar, en caso contrario deberá avisar en Administración para que lo agreguen antes de iniciar el servicio correspondiente.

El cartel ha de indicar:

- En servicios discrecionales: Nombre del cliente (solo si el cliente lo exige o lo indican desde Administración)
- En Servicio Regular de Uso Especial: Nombre del colegio/ empresa.
- En Línea Regular: Título de la concesión e itinerarios de la línea correspondiente (obligatorio).

2.2. Señalización interior.

En el interior del vehículo será necesario señalar:

- Identificación de la ubicación del botiquín.
- Identificación de la ubicación de los extintores.
- Cartel de prohibido fumar.
- Letreros de salida de emergencia.
- Número de asiento.
- Aviso de la disponibilidad del Libro de Reclamaciones.

Tanto la señalización exterior como la interior será inspeccionada con una frecuencia TRIMESTRAL por los conductores, esta información queda registrada en el correspondiente “**Control de Documentación**”. Posteriormente, dichas partes serán revisados por el Responsable de Relaciones Externas con el fin de verificar dichas inspecciones.

2.3. Información al pasajero.

Transporte de largo recorrido.

Para informar acerca de la ruta y las paradas, en caso de viajes contratados con agencia se contará con el Guía Turístico si fuese proporcionado por la misma. Y en otros casos, será el conductor el responsable de ir informando sobre la ruta y las paradas a lo largo del recorrido, haciendo uso de los medios audiovisuales del autocar.

Transporte escolar y laboral.

Dada la mayor afluencia de pasajeros que se registran, con tiempos de viaje mas cortos, la información acerca de la ruta y parada se entregará al inicio de temporada a los colegios y empresas contratantes con el fin de que distribuyan la información a los pasajeros.

El conductor deberá comprobar periódicamente el buen estado de los carteles informativos.

Las azafatas/acompañantes del transporte escolar informarán al inicio del curso a los pasajeros las normas de comportamiento y conservación del autocar durante los trayectos escolares.

Transporte discrecional de corto recorrido:

En caso de servicios discrecionales, esta información puede ser proporcionada directamente por el cliente que contrata el servicio, en este caso, el conductor tendrá aviso de administración.

2.4. Información en situaciones anormales

Cuando suceda un percance en relación al servicio, (avería,

retrasos, accidentes, retenciones por obras en las vías...) el conductor proporcionará inmediatamente información a los viajeros de lo sucedido así como de las actuaciones que se van a poner en marcha para solventar el problema.

Tras informar a los viajeros, el conductor debe dar aviso al “Responsable de Servicios” de lo sucedido.

Por su parte, desde administración se procederá a ponerse en contacto con el cliente /empresa que contrata los servicios informando de la situación, así como de los medios y recursos que proporcionará nuestra empresa asociada para solventar la misma.

2.5. Actuaciones del conductor en caso de detectar deficiencias

Cuando el conductor detecte cualquier tipo de deficiencia relacionada con la calidad de la información proporcionada al cliente, deberá comunicar la situación en administración con el fin de poder llevar a cabo las acciones pertinentes para solventar la desviación.

Ejemplos de desviaciones:

- Carteles deteriorados.
- Falta de información según los datos proporcionados en la presente instrucción.
- Quejas de los clientes por falta de información.

En estas situaciones, desde administración se registrará la incidencia en el Informe de No Conformidades PR 83-1 No Conformidades, con el fin de llevar a cabo estudio periódicos

sobre los niveles de la calidad de la información proporcionada al pasajero.

3. APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL DOCUMENTO

3.2. Revisión y aprobación.

Este documento ha sido realizado y revisado por el Responsable de Calidad y aprobado por la Dirección.

3.3. Difusión y responsabilidades

La elaboración, difusión y actualización de la presente Instrucción Técnica es responsabilidad del Responsable de Calidad.

4. DEPARTAMENTOS IMPLICADOS.

En esta Instrucción Técnica están involucrados el Responsable del Sistema y la Dirección.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Todos los documentos necesarios en este procedimiento se relacionan a continuación:

- Manual de Calidad.
- R-83/1 Informe de no conformidad
- Parte Trimestral de Control del Vehículo por Conductor