

CIBERBUS	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	Fecha: 1/7/2026 Página: 1 de 8 Revisión: 00
REALIZACIÓN DEL SERVICIO		

Índice:

1. Objeto.

2. Campo de aplicación.

3. Responsabilidades.

4. Desarrollo.

4.1. Servicio regular y especial colegios.

4.2. Servicios discrecionales y circuitos turísticos.

5. Aprobación, difusión y responsabilidad del documento

6. Departamentos implicados.

7. Documentos de referencia.

Revisado		Historial del documento
Fecha	Revisión	Descripción / modificaciones
	00	Edición inicial
	01	Inclusión de la hoja de servicios diarios
	02	Ampliación servicio líneas regulares.
	03	Reorganización tareas responsable de conductores y servicio.
	04	Exclusión línea regular y cambio denominaciones listados.

	05	Ampliación servicio Circuitos Turísticos y cambio en líneas regulares.
	06	Exclusión de líneas de regulares por nuevas licitaciones.
Aprobado:		

	ORIGINAL
	COPIA CONTROLADA N°

1. OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer los modos de actuación a seguir para la realización del servicio de transporte de viajeros realizado por la empresa asociada a CIBERBUS de modo

que las actuaciones queden correctamente especificadas.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios suministrados por la empresa asociada.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1. Dirección:

- Proporcionar los recursos necesarios para la realización del servicio.
- Estudio de incidencias ocurridas durante el servicio.

3.2. Responsable de Calidad.

- Estudio y evaluación de no conformidades detectadas durante el servicio.
- Apertura de acciones correctivas y/o preventivas cuando sea necesario.
- Informar a Dirección de toda incidencia acontecida durante el servicio.

3.3. Responsable de servicio y atención al cliente.

- Ayudar al Responsable de Conductores en la elaboración del plan de trabajo diario (Lineas Regulares, Colegios y servicios discrecionales).
- Recopilar y archivar la documentación generada durante los servicios.
- Recopilación de quejas o incidencias acontecidas durante el servicio.
- Informar a los conductores de los servicios diarios.
- Realización de las órdenes de trabajo y listados de servicios del día.

3.4. Responsable de conductores.

- Elaborar los Planes de trabajo diario (Lineas Regulares, Colegios y servicios discrecionales).

- Supervisar cambios realizados en los servicios.

3.5. Conductores.

- Realización del servicio según lo indicado en los diferentes planes
- Recopilación de quejas o incidencias acontecidas durante el servicio.
- Cumplimentación y conservación de la documentación generada durante el servicio.

4. DESARROLLO.

4.1. Realización del servicio.

Los servicios a realizar diariamente son comunicados a los conductores a través del formato interno “LISTADO DE SERVICIOS DEL DÍA” y del “PLAN DE TRABAJO DIARIO” elaborado por el Responsable de Conductores y responsable de servicios y atención al público, siendo este último el encargado de notificar a los conductores vía telefónica de los servicios diarios.

Tras realizar los servicios, los conductores dejan constancia de los mismos en los partes de trabajo o en caso de Circuitos en la Hoja de ruta de circuitos, los cuales entregan de forma periódica a la Responsable de Relaciones Externas. A mayores diariamente para control interno se emite un listado de servicios del día por conductor para conocer en todo momento los servicios que se están realizando.

Toda incidencia ocurrida durante el transporte es comunicada al Responsable de Calidad para su estudio. En caso necesario se abriría una no conformidad en el R 83/1. En el caso que algún cliente tuviera alguna queja o reclamación se lo hace saber al conductor el cual proporciona una “Hoja de reclamaciones” al cliente para que la registre. Del mismo modo los clientes pueden dirigirse vía telefónica o personalmente a las instalaciones de la Empresa XXXXXXXX donde sus quejas son atendidas, registradas y analizadas según lo indicado en el P-83/1 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

4.2. Servicios discrecionales.

Tras haber aceptado el servicio solicitado por el cliente (Ver P-72/1 DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE REQUISITOS DE CLIENTES) el Responsable de Servicio y Atención al Público añade los servicios

discrecionales al PLAN DE SERVICIOS DIARIOS y se lo hace llegar al Gerente para que asigne los conductores necesarios para llevar a cabo el transporte. Posteriormente se informa a los conductores de las características de los servicios que han de realizar.

En el momento de realizar estos servicios la empresa asociada proporciona una ORDEN DE SERVICIO al conductor asignado con la información necesaria para la realización del mismo y para que cumplimente las incidencias y otros datos de interés (ej. Kilometraje) destinados al control del viaje. Tras realizar el servicio, el conductor proporciona dicha ORDEN DE SERVICIO para que el cliente lo firme dejando constancia de esta forma del cumplimiento de sus requisitos. En el caso que tenga alguna queja u observación la hace constar en el apartado “Observaciones o alteraciones sobre el viaje”. Si el cliente no desea firmar el parte, el conductor lo notificará al Responsable de Servicios para que lo tenga en cuenta en caso de que el servicio no esté cobrado.

Tras realizar el transporte, se informa al personal del Departamento de Administración para que archive la documentación generada y proceda al cobro. Posteriormente el Conductor cumplimenta un parte

de trabajo interno para el control de gastos acontecidos durante el viaje.

4.3.CIRCUITOS TURÍSTICOS.

Los servicios de Circuitos Turísticos quedarán reflejados en el PLAN DE SERVICIOS DISCRECIONALES, y se lo hace llegar al Responsable de Conductores para que asigne los conductores necesarios para llevar a cabo el transporte. Posteriormente se informa a los conductores de las características de los servicios que han de realizar. En este tipo de servicios es habitual que el conductor se encuentre destinado en diferentes países durante un tiempo ilimitado, por lo tanto la forma de envío de itinerarios, hojas de ruta y demás documentos necesarios para la realización de dicho servicio, suele ser a través de mail o fax en su defecto. Durante la realización de cada circuito, el conductor está obligado a cumplimentar la “HOJA DE RUTA DE CIRCUITOS” donde serán especificados los gastos del circuito, y km realizados diariamente. Además tendrán que seguir las normas indicadas en el “Manual de Normas de Circuitos”.

5. APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL DOCUMENTO.

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

5.2. Difusión y responsabilidades.

La elaboración, difusión y actualización del presente Procedimiento es responsabilidad del Responsable de Calidad.

6. DEPARTAMENTOS IMPLICADOS.

En este Procedimiento están involucrados todos los departamentos de la empresa asociada.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

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

- Manual de Calidad

- P-72/1 Definición de requisitos legales y clientes.
- P-83/1 Gestión de no conformidades y acciones correctivas.
- R-83/1 Informe de no conformidades y acciones correctivas.

- Hoja de reclamaciones.
- Listado de servicios del día.
- Plan de trabajo diario (Lineas regulares, Colegios y servicios discrecionales).
- Parte de trabajo Interno y de circuitos.
- Orden de servicio (ofibus)