

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CIBERBUS	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INSTRUCCIONES TÉCNICAS	Fecha: 01/07/26 Página: 1 de 7
-----------------	--	-----------------------------------

Índice:

1. Objeto.
2. Campo de aplicación.
3. Responsabilidades.
4. Desarrollo.
 - 4.1. Canales de comunicación con el cliente.
 - 4.2. Atención a clientes durante el servicio.
 - 4.2.1. Pautas de conducta general.
 - 4.2.2. Pautas de atención a clientes en situaciones especiales.
5. Aprobación, difusión y responsabilidad del documento.
6. Departamentos implicados.
7. Documentos de referencia.

1. OBJETO.

La presente instrucción técnica tiene la finalidad de establecer las pautas de actuación a seguir en todas las empresas asociadas a CIBERBUS, para la correcta atención al cliente durante la prestación del servicio, poniendo especial atención a las personas en situaciones especiales.

Así mismo se definen los canales de comunicación establecidos por la empresa para la atención al cliente.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Esta Instrucción Técnica es de aplicación a todos los trabajadores de la empresas asociadas, prestando especial atención a conductores, acompañantes y personal de oficina que están en contacto directo con los clientes.

3. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de todo el personal de la empresa atender de forma correcta y adecuada a todos los clientes y usuarios.

4. DESARROLLO.

Para asegurar la correcta atención a los clientes todos los empleados conocerán el presente protocolo de actuación; en el

cual se incluyen aquellas pautas a seguir de forma general, así como aquellas de tipo especial que incluyen la atención a personas con algún tipo de discapacidad.

4.1. Canales de comunicación con el cliente

CIBERBUS pone a disposición de los clientes una línea telefónica y página web para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones, las cuales serán registradas en los registros y en la base de datos, para informar a las empresas asociadas, mediante el informe de no conformidad.

Informe de no conformidad.

Además podrán dirigirse personalmente al e-mail de la empresa o bien comunicarle sus inquietudes a los propios conductores o acompañantes o a través del Libro de Reclamaciones que tienen a su disposición en el vehículo.

Todas las comunicaciones serán atendidas y respondidas tras ser estudiadas por el Responsable de Calidad de CIBERBUS o por la propia empresa en un plazo de 3 a 5 días. Los registros derivados de estas comunicaciones se archivarán junto con el informe de no conformidad correspondiente, en la base de datos de CIBERBUS.

Las sugerencias de servicios que plantean los ciudadanos son analizadas y atendidas, en la medida de lo posible, por el Responsable de Calidad y de la dirección de la empresa, teniéndose en cuenta la disponibilidad de medios y de recursos, así como su utilización más eficiente.

4.2. Atención a clientes durante el servicio

4.2.1. Pautas de conducta general.

El conductor debe ser consciente de que es el portador de la imagen de la empresa ante los clientes, por ello su comportamiento debe ser correcto y cordial.

Atenderá con cortesía y amabilidad ante cualquier petición de información por parte de los usuarios.

Debe facilitar a todos los clientes el embarque y desembarque, colaboración con los escolares, evitar la pérdida de nervios o la participación en conflictos, no variación, salvo fuerza mayor, ni del trayecto, ni de las paradas, ni del horario previsto, colaboración y comunicación entre conductor y monitor-acompañante.

En el caso de surgir algún imprevisto durante el trayecto el conductor contactará inmediatamente con la oficina de la empresa.

4.2.2. Pautas de atención a clientes en situaciones especiales.

La movilidad es una parte integrante de la libertad del individuo y, por tanto, un derecho al que no podemos ni debemos renunciar.

Nuestras asociadas como empresas de transporte público de pasajeros, tienen como principal objetivo, facilitar la movilidad de todos los ciudadanos sin exclusiones.

Para ello la empresa define las pautas de actuación a seguir en aquellas situaciones especiales que se pueden presentar durante el desempeño de nuestro trabajo o durante nuestra operación de transporte con relación a las personas discapacitadas.

Su finalidad es aportar una serie de consejos prácticos tanto a los conductores, como acompañantes u otro personal de la

empresa de cómo comportarse ante estas situaciones.

Con ello pretendemos tender un puente de comprensión y solidaridad hacia estas personas desde nuestra actitud como seres humanos, porque su movilidad, y por tanto su libertad, en buena parte dependen de nosotros.

PERSONAS EN SILLA DE RUEDAS.

- Para dirigirnos a ellos, situémonos de frente y a la misma altura, a ser posible sentados.
- Si desconocemos el manejo de la silla, lo haremos preguntando al usuario cómo podemos ayudarle.
- Dirijámonos siempre a la persona que va en silla de ruedas y no a su acompañante.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA VISIÓN.

- Identifiquémonos al dirigirnos a ellos.
- Si le ofrecemos o indicamos alguna cosa, describir de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Si precisa nuestra ayuda, ofrezca el brazo y caminemos ligeramente por delante.
- Debe advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- No los dejen solos, sin comunicárselo antes.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL HABLA.

- Procuraremos no ponernos nerviosos cuando se dirijan a nosotros.
- Trataremos de comprender, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene

hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea.

- No aparentemos haber comprendido si no ha sido así.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Dirijámonos a él cuando nos esté mirando evitando hacerlo si se encuentra de espaldas.

- Si no conocemos la lengua de signos, hable de forma pausada y clara, con el rostro bien iluminado.
- Verifiquemos que ha comprendido lo que le tratamos de comunicar.
- En caso de mucha dificultad, podemos escribir aquello que queremos decirle.

PERSONAS CON LIMITACIONES COMPRENSIVAS.

- Seamos naturales y sencillos en nuestra manera de hablarle.
- Respondamos a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido.
- Salvo para cuestiones intelectuales, trátala de acuerdo con su edad cronológica.
- Limitemos la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Facilitemos su relación con otras personas.

PERSONAS CON MULETAS Y BASTONES

- Ajustemos nuestro paso al suyo.
- Evitemos posibles empujones.
- Ayúdales si tienen que transportar objetos o paquetes.
- No separarles de sus muletas o bastones.

PERSONAS DE TALLA BAJA (ENANISMO).

- No prejuzgues la capacidad intelectual de una persona con enanismo por su imagen; habitualmente se infantiliza a la persona de talla baja porque se le asocia con un niño o niña.
- Sabemos que es una de las minusvalías asociadas a lo lúdico, chistoso y cómico: borra esta idea de tu mente, ya que no es esta la realidad de las personas que padecen hipocrecimiento o "enanismo".
- Aminore la marcha, ya que el tamaño de las piernas de una persona con enanismo podría dar lugar a una longitud de paso inferior al suyo.

PERSONAS CON ALTERACIONES EN EL COMPORTAMIENTO.

- Seamos discretos en el contacto con personas afectadas de discapacidades para las relaciones personales.
- Evitemos situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Tratemos de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades.

5. APROBACIÓN, DIFUSIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL DOCUMENTO

5.1. Revisión y aprobación

Este documento ha sido realizado y revisado por el Responsable del Sistema y aprobado por la Dirección.

5.2. Difusión y responsabilidades

La elaboración, difusión y actualización de la “Presente Instrucción Técnica” es responsabilidad del Responsable del Sistema.

6. DEPARTAMENTOS IMPLICADOS

En esta Instrucción Técnica están involucrados TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE CIBERBUS GROUP, para facilitar a los conductores de las empresas asociadas un recordatorio del trato con el cliente.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- P-83/1 Gestión de No Conformidades.
- R-83/1 Informe de No Conformidad.

