

MANUAL DEL CONDUCTOR

MANUAL DEL CONDUCTOR

Distinguido conductor:

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, ponemos a su disposición este manual, en el cual, se resumen las tareas y normas necesarias para cumplir con los objetivos de un buen servicio y de manera especial con las expectativas de nuestros clientes.

Confiamos en la profesionalidad del conductor a la hora de mantener la buena imagen de la empresa asociada y la suya propia, para realizar los servicios exigidos diariamente.

Por este motivo, nos proponemos ser eficientes en el empleo de los recursos, prevenir fallos antes de que provoquen consecuencias no deseadas, planificar cada tarea antes de comenzarla, y aprender de los errores.

Queremos que todas las personas que trabajan en cualquiera de nuestras asociadas, conozcan este objetivo para que todos enfoquemos esfuerzos en una misma dirección.

Cada conductor debe ser consciente de que su buen hacer es vital. Sabe mejor que nadie cómo es su autocar y conoce los problemas que surgen al realizar su trabajo.

El conductor, es el elemento clave en el transporte por carretera. Por eso, su participación es imprescindible.

Lee este manual, sigue sus instrucciones y si lo ves necesario propón ideas para mejorarlo. Sé crítico con los fallos, y trata de evitarlos o ayúdanos a solucionarlos.

No olvides que la consideración que nuestros clientes o posibles clientes tengan sobre nuestras asociadas, son nuestra mejor garantía de futuro.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.INICIO Y FIN DE JORNADA.....pág. 4

2.PAUTAS DE CONDUCTA.....pág. 7

3.RECEPCIÓN DEL SERVICIO.....pág.8

4.DURANTE EL VIAJE.....pág.9

5.EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS.....pág.10

6.CONSEJOS SOBRE SEGURIDAD EN CARRETERA.....pág.12

1. INICIO Y FIN DE JORNADA.

En este capítulo encontrarás las recomendaciones y obligaciones respecto a:

- **Comprobación de documentación del vehículo.**
- **Comprobación de elementos auxiliares.**
- **Controles del vehículo al inicio y fin de jornada.**

- **Comprobación de documentación del vehículo.**

Los conductores son los responsables de controlar la documentación del vehículo con el que circulan habitualmente, en caso de cambio de autocar, deberán comprobar lo siguiente:

- Ubicación de la **Carpeta de documentación:**

1. Permiso de Circulación.
2. Ficha técnica.
3. Tarjeta de transportes.
4. Póliza de seguros y recibo de pago (actualizado).
5. Libro u hoja de ruta.
6. Libro de reclamaciones.
7. Libro verde (los que realicen viajes fuera de España).
8. Autorizaciones y letreros.
9. Martillos y letreros interiores (explícitos sobre la existencia de Libro de reclamaciones, prohibición de fumar, etc)
10. Contrato de colaboración con empresas subcontratadas.
11. Licencia comunitaria (Tarjeta Verde)
12. Parte de siniestros.

- Documentación **del transporte:**

- Discos y papel para tacógrafo analógico y digital.
- Parte diario.

- Documentación del conductor:

- Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Permiso de conducción y CAP en vigor.
- Tarjeta del conductor (en el caso de tacógrafo digital).

- Tarjeta de asistencia sanitaria.
- Tarjeta sanitaria europea si viaja fuera de España-

“Si falta alguna documentación, informa de inmediato a la empresa”.

- Comprobación de elementos auxiliares.

Además en cada autocar ha de encontrarse:

- 1 En la puerta del conductor deben estar las tarjetas del tacógrafo y del limitador.
- 2 Los martillos rompe cristales (mínimo 6).
- 3 Las pegatinas indicadoras del número de plazas y de la existencia del libro de reclamaciones.
- 4 Extintores en correcto estado
- 5 Los paneles indicativos del transporte escolar. (si se realiza)
- 6 Botiquín
- 7 El chaleco reflectante.
- 8 Triángulos de emergencia.
- 9 Cartel de Medidas de seguridad.
- 10 Baliza V-16 homologada.

· Elementos de reparación.

- Caja de herramientas y repuestos (correas, fusibles, etc).
- Bombillas de repuesto.
- Gato hidráulico.
- Llave de ruedas.
- Linterna, guantes.

Controles del vehículo al inicio y fin de jornada

- Comprobar el correcto funcionamiento del vehículo.
- Niveles de líquidos y detección de pérdidas de:
- Aceite.
- Agua (la de batería, semanal).

- Funcionamiento de los frenos y de la señalización exterior.
- Estado de neumáticos (presión y dibujo), y carrocería.
- Limpieza general del autocar (interior y exterior).
- Si se detecta alguna anomalía, informar inmediatamente a la empresa.

Cumplimentación del libro de ruta/Hoja de ruta.

- Se deben registrar en el libro de ruta todos los servicios interurbanos y urbanos de transporte de viajeros antes de su iniciación, en caso de duda sobre su correcta cumplimentación fijarse en la contraportada del libro donde están indicadas las instrucciones para su correcto cumplimiento. ·
No se registrarán los recorridos en vacío.
- Todas las anotaciones que figuren en el libro se escribirán a bolígrafo, sin tachaduras ni raspaduras que dificulten su reconocimiento.
- Por cada servicio que se realice deberán cumplimentarse las siguientes especificaciones, en la casilla que corresponda:

-Fecha en la que se realiza el servicio.

-Origen, indicando lugar o localidad, y la provincia donde se inicia el servicio

-Destino, indicando lugar o localidad, y la provincia donde se finaliza el servicio o Tipo de servicio, señalando mediante una cruz la casilla que corresponda de las siguientes modalidades:

- 1) *Servicio escolares.*
- 2) *Servicio de trabajadores.*
- 3) *Otros servicios de uso especial.*
- 4) *Servicio Discrecional.*
- 5) *Servicio turístico.*

Identificar al Contratante.

Señalando de la siguiente manera la identidad de la persona o empresa que contrata el servicio:

- 1) Si se contrata con una agencia de viaje, nombre de la agencia, número de identificación fiscal, código de identificación fiscal o código de identificación turística de la misma.

2) Si se contrata con otro transportista, en concepto de colaboración con éste, nombre del transportista y documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del mismo.

3) Si se contrata directamente con un único usuario la totalidad del servicio, nombre del usuario y D.N.I. o código de identificación fiscal del mismo.

4) Si se contrata por plaza con pago individual por cada usuario, siendo el titular de la autorización en que se ampara el vehículo asimismo titular de la concesión o autorización del servicio, se escribirán las palabras: PAGO INDIVIDUAL

Expediciones.

Mención que sólo se reseñará cuando se realice un servicio discrecional, en el que se reitere el mismo itinerario a lo largo del día, en cuyo caso bastará con anotar la primera expedición del día en cada sentido, registrando en esta casilla, al acabar la jornada, el número total de expediciones efectuadas.

Tacógrafo Digital.

- Introducir tarjeta digital en la ranura correspondiente.
- Indicar correctamente la provincia en la que comienza o termina el servicio.
- En los periodos de descanso indicarlo correctamente en el tacógrafo.
- En caso de duda sobre el funcionamiento, solicitar en la oficina copia del

manual

2. PAUTAS DE CONDUCTA.

En este capítulo encontrarás las recomendaciones y obligaciones respecto a:

- **Imagen del conductor.**
- **Imagen del vehículo.**
- **Comportamientos medioambientales.**
- **Utilización del teléfono móvil y de las tarjetas.**

Imagen del conductor:

- Cuida tu aspecto exterior.

- Intenta dar una imagen profesional de la empresa.
- Evita llegar tarde si no hay una causa justificada.
- Habla claro y pausado a tu interlocutor.
- Nunca te enfrentes abiertamente con el cliente, aunque tengas razón
- Ante cualquier sospecha de que algo no funciona como estaba previsto o indicado con anterioridad, ponte en contacto con el Responsable de Servicios para recibir instrucciones.

Imagen del vehículo.

- Cuida su **aspecto exterior e interior**
- Debe estar limpio y cuidado.

Comportamientos medioambientales.

- Cuando circules por núcleos urbanos, extrema las precauciones para producir las mínimas molestias (ruido, velocidad, etc.).
- Si generas algún residuo eres el responsable de su limpieza y retirada a los lugares adecuados, debiendo dejar la zona limpia de materiales y residuos.
- Controla los gases del vehículo: si emite demasiado humo avisa al responsable de mantenimiento o a la dirección.

Utilización del teléfono móvil y de las tarjetas de empresa.

- Durante el trabajo, utiliza el teléfono móvil exclusivamente para asuntos relacionados con el trabajo, no lo uses para otros fines. No se usará durante la conducción.
- Las tarjetas de pago se entregan para afrontar situaciones de emergencia relacionadas con el trabajo y para compra de combustible y pago de peajes, siguiendo los criterios indicados por la empresa en el comunicado “manual de normas internas”.

3. RECEPCIÓN DEL SERVICIO.

En este capítulo encontrarás las recomendaciones y obligaciones respecto a:

Recepción del servicio.

- Normalmente, los servicios a realizar los recibirás mediante el listado de servicios del día y las órdenes de servicio discrecionales entregados diariamente o notificados telefónicamente.
- El Responsable de Servicios te puede dar un servicio cuando comuniqués que has finalizado un servicio anterior o estés a punto de hacerlo.
- En cualquier caso, para cada servicio, comprueba que quedan bien claros los datos del servicio o servicios a realizar antes de iniciar el trabajo, en caso contrario preocúpate de aclarar tus dudas.

IMPORTANTE:

- **Si se dan circunstancias especiales en el servicio que vas a realizar, te las indicarán desde administración.**
- **Si tienes dudas en tu servicio, insiste en preguntar. Recuerda que como buen profesional tienes que cumplir con el itinerario indicado por el cliente sin incidencias.**

4. DURANTE EL VIAJE.

En este capítulo encontrarás las recomendaciones y obligaciones respecto a:

- **Conducción.**
- **Descansos.**
- **Controles en ruta.**
- **Comunicaciones con oficina.**
- **Precauciones.**

Conducción.

- Conduce respetando el Código de la Circulación y el Manual del Conductor.
- Las multas que se deriven del incumplimiento de la reglamentación correrán a cargo del conductor cuando él sea el responsable único de la sanción, por ejemplo, alcoholemia o exceso de velocidad.
- Si hay algún problema o incidente, llama inmediatamente a la oficina o al Responsable de Servicios.

- Tu comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo, además de suponer un ahorro importante en el gasto de carburante y repercutir en la buena imagen de **nuestra asociada** y del sector en general.

- Algunas **recomendaciones para ahorrar combustible**:

- Cuando arranques el vehículo no calientes el motor parado, hazlo circulando y sin forzarlo en los primeros kilómetros.

- Si lo fuerzas en frío, originarás consumos excesivos, averías y desgastes prematuros (exígele poco a poco)

- En cuanto a la velocidad.

- Mantén la aguja del cuentarrevoluciones en la zona económica.

- No aumentes revoluciones si no es necesario.

- Procura no sobrepasar los 90 Km/h.

- Circula a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas.

- No realizar recorridos innecesarios.

- En cuanto a la aerodinámica.

- Si circulas a más de 60 Km/h con los cristales bajados, el consumo aumenta un 5%.

- Vigila el mantenimiento.

- Una presión de neumáticos baja aumenta el consumo.

- Vigila las luces de alarma del salpicadero.

Circuitos Internacionales.

- Durante la realización de “circuitos turísticos” deberás seguir las pautas indicadas en el “Manual de Normas Circuitos Internacionales”.

- Será de obligado cumplimiento la “Hoja de ruta para circuitos” con todos los datos solicitados y bien cubierto.

- Deberán comprobar una vez recibido el itinerario, si tienen los correspondientes permisos de entrada en las ciudades indicadas en el mismo. (Impuesto Alemania, registro del bus en Roma, Austria...), si no es así o no están seguros, consultarlo con la oficina.

Descansos.

- Se deben realizar según la legislación vigente y siguiendo las pautas de la empresa.
- Deberán llevar siempre a mano los “certificados de descanso” de los últimos 28 días naturales, los cuales deben ser facilitados por la empresa en soporte físico/impreso o descargados de la tarjeta de conductor..

Controles en ruta.

- Funcionamiento de los frenos.
- Mirar, con precaución, las alarmas e indicadores del salpicadero.

Comunicaciones con la oficina.

- En el caso de que una situación implique un retraso (accidentes, caravana, atascos, desorientación), llama a la oficina o al responsable de servicios para que podamos avisar al cliente.
- Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tengas alguna duda, llama a la oficina o al responsable de servicios.

Precauciones

- Ten el vehículo siempre a la vista si paras a comer, repostar, etc.
- Precaución especial con el tacógrafo, ya que las sanciones relacionadas con este aparato son altas.
- Si detectas anomalías mecánicas (ruedas, pérdidas, etc) hazlo saber en la oficina.

IMPORTANTE:

Mientras conduces no debes realizar otras actividades: comer, leer, fumar, llamadas telefónicas, etc. Esta totalmente prohibido y es sancionable.

5. EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS.

En este capítulo encontrarás las recomendaciones y obligaciones respecto a:

- **Averías.**
- **Accidentes.**
- **En caso de inspección (Multas).**
- **Meteorología adversa.**
- **Robos.**
- **Teléfonos de interés.**

Averías.

- Detén el vehículo donde no haya peligro para la circulación y señaliza la parada.
- Llama a la oficina o al Responsable de Servicios para comunicar la incidencia, antes de intentar descubrir qué ha pasado y de intentar repararla.
- Detecta la avería e intenta repararla con los medios propios (herramientas y repuestos)
- Si no es posible lo anterior, informa al Responsable de Servicios y espera instrucciones.
- En ningún caso, abandones el autocar.
- En caso de ser necesario, por obstaculización de la vía, necesidad de evacuación de pasajeros, etc. solicite el apoyo de la Policía Local o Guardia Civil (ver teléfonos de interés).
- **En caso de necesidad de evacuar a los pasajeros siga los siguientes consejos:**
 - Asegúrese que el lugar para la evacuación de los pasajeros es segura o establezca las medidas de seguridad necesarias (señalización ...).
 - Informe a los pasajeros de la necesidad de evacuar el vehículo por avería aclarando que no existen riesgos para su seguridad.

- Recuerde que deben abandonar el vehículo de forma ordenada usando las puertas que considere oportuno (según la avería y la ubicación del vehículo).

Accidentes.

- En caso de accidente recuerda las siglas P.A.S. (proteger, avisar, socorrer)
 - Primero protégete tú mismo, poniendo el chaleco reflectante, y a los accidentados colocando los triángulos de emergencia y la baliza V-16.
 - No olvides apagar el bus y poner el freno de mano en caso puedas hacerlo.
 - Mantén la calma en todo momento.
 - Después evalúa la situación y pide ayuda Avisando al 105.
 - Verifica si hay heridos. En caso necesario siga las pautas de primeros auxilios.
 - Si hay señales de humo o fuego, usa el extintor en caso el fuego sea controlable. Es recomendable salir gateando para evitar asfixia.
 - Por último, socorre en la medida de tus posibilidades a los accidentados.
 - En caso de ser necesaria la evacuación siempre una vez realizada la evacuación.
 - En caso **de necesidad de evacuación** siga las instrucciones y señales de emergencia colocadas en el vehículo.
- Asegúrese que el lugar para la evacuación de los pasajeros es segura o establezca las medidas de seguridad necesarias (señalización ...).

De no ser posible hacerlos por sus propios medios solicite ayuda a un acompañante o pasajero.

- **Conserve la calma** e informe a los pasajeros de la necesidad de evacuar el vehículo. Recuerde que deben abandonar el vehículo de forma ordenada usando las salidas de emergencia oportunamente.

- Indicaciones para los pasajeros:

- Mantened la calma.
- Abandonen el vehículo de forma ágil pero ordenada, sin empujar al resto de los pasajeros por la salida de emergencia más cercana y dando preferencia a los pasajeros que estén situados más cerca de la salida con el fin de evitar atascamientos.

No pararse a recoger el equipaje de mano para no entorpecer al resto de pasajeros. Una vez fuera del autobús es conveniente retirarse del mismo al menos 30 metros.

- Si el vehículo está volcado sobre las puertas de salida, la evacuación debe hacerse por las puertas y ventanas de emergencia o la trampilla del techo. Si están cerradas y no se pueden abrir manualmente, deberemos romperlas con el “martillo de emergencia” procurando retirar todos los cristales para evitar cortarnos con los mismos. Solicite a los pasajeros que se encuentren más próximos que procedan a la rotura de los cristales.

- Al finalizar la evacuación, si es seguro deberá comprobar que no permanece ningún viajero atrapado en el interior del vehículo.

- En caso de personas heridas o atrapadas trate de no sacar al herido tirando de sus brazos o piernas, podría provocar una lesión. Tampoco des agua o alguna otra bebida al herido para evitar ahogamiento.

Si tiene frío, tapalo con una manta o prenda.

Calme a herido e informe de que la ayuda viene de camino.

En caso de inspección (Multas).

- Si te paran y tienes motivos para pensar que te van a sancionar, compórtate con serenidad e intenta dar explicaciones razonadas del hecho. No te violentes.
- Pide que te comprenda y no te enfrentes, puede que consigas algo.
- En caso de inspección debes mostrar a los agentes, el contenido de la carpeta con toda la documentación que se encuentra en el autobús a medida que te la vayan solicitando
- Es obligación del conductor llevar el control de toda la documentación del vehículo, así como, el comunicar a la empresa las fechas de caducidad de los documentos tan pronto como seas consciente.
- En caso de Sanciones fuera del territorio español, tendrán que comunicarlo al Responsable de la empresa, que le dirá si le autorizan a realizar el pago de la sanción con la tarjeta que tiene a su disposición pero siempre bajo autorización del responsable.
- En el caso de que los agentes opten por expedir una denuncia:

-Si la multa fuese por carencia de algún documento:

El conductor, a efectos de una posterior defensa en el expediente sancionador, pedirá amablemente que hagan constar en el apartado correspondiente a las ALEGACIONES DEL INTERESADO, del propio boletín de denuncia, los datos identificativos de todos y cada uno de los documentos presentados y que a juicio de los agentes no son válidos por cualquier motivo.

- En todo caso:

El conductor esperará por la Notificación de Denuncia, la leerá, y se asegurará de que todos los datos allí expresados reflejan la realidad. En caso de que vaya a realizar algún servicio, avisar a la oficina o al responsable de servicios del posible retraso.

· En caso de pérdida de puntos, es obligación del conductor notificárselo a la empresa en cuanto sea conocedor de ello.

NOTA:

Sepa que siguiendo estas pautas estará actuando correctamente frente a la empresa.

La empresa no se hará cargo de ninguna sanción siempre y cuando el conductor no cumpla las normas aquí descritas.

Si el conductor no presenta en la empresa la copia de la denuncia o si la multa es por no presentar algún documento y éste se encuentra en la carpeta, la multa será pagada por el conductor.

Meteorología adversa.

Avisa al Responsable de Servicios si has de detenerte, modificar la ruta o reducir la marcha por nieve o lluvia.

Robos.

En caso de robo, presenta la denuncia y avisa a la oficina. La denuncia siempre la has de presentar en el pueblo al que pertenezca el lugar del robo.

Teléfonos de interés:

Bomberos: 085

Policía: 091

Guardia Civil: 062

Urgencias sanitarias: 061

Teléfono de emergencias: 112

6. CONSEJOS SOBRE SEGURIDAD EN CARRETERA.

- 1- Antes de salir, asegúrate de **tener bien planificado el recorrido**.
- 2- Mantén en correcto estado y usa adecuadamente todos los **elementos de protección** de tu vehículo.
- 3- Mantén la **atención en todo momento**: la conducción es una actividad compleja que requiere altos niveles de concentración y de alerta de todos los sentidos (especialmente la vista).
- 4- Comportate con **prudencia**, para valorar y adaptarte a las circunstancias propias, a las del vehículo y a las de la vía.
- 5- Tus **buenas maneras** en la carretera aumentan la seguridad y mejoran la imagen social de la profesión.
- 6- La carretera también es un espacio de **convivencia y tolerancia**: los hay más hábiles, más lentos, más jóvenes, con menos experiencia, etc.
- 7- La carretera exige **observación y anticipación**: prever los movimientos de los demás, evitando ser sorprendidos y reaccionando de forma adecuada y segura.
- 8- Respeta los **límites de velocidad** (aunque no te parezcan oportunas) así como el resto de señales de tráfico o indicaciones de los agentes de tráfico.
- 9 -La seguridad en la carretera exige **compromiso**: todos podemos enseñar.

Son consejos de CIBERBUS, síguelos.....

