

Capacitación para el Transporte

 Fundación **FLECHABUS**

GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA CONDUCCIÓN DE LARGA DISTANCIA

*Calidad de Servicio y Atención al cliente.
El rol del conductor profesional en el
transporte de pasajeros*

En el marco de su programa de Capacitación para el Transporte, la Fundación Flechabus aporta esta guía como una herramienta para sintetizar de manera ágil las tareas de las distintas etapas del servicio de la conducción de larga distancia.

El objetivo de este material es detallar los procesos y acciones pre-establecidas del rol del conductor profesional para poder garantizar los niveles de calidad en el servicio que nuestros pasajeros y nuestra sociedad nos demandan.



1- Toma del servicio en base o cabecera:

A) Verificar llevar consigo toda la documentación propia (Licencia, DNI, etc.) exigida.

B) Presentarse debidamente aseado, con cabello corto, afeitado, bigotes recortados y con el uniforme provisto por la empresa, manteniéndolo en todo momento en correctas condiciones de uso. El cuello de la camisa debe estar abrochado y el nudo de la corbata ajustado.



Usted es la cara visible de la compañía, una buena imagen es el primer paso para un buen viaje

B) Retirar en la oficina de tráfico la documentación relativa al vehículo (cédula verde, seguro, etc.), al destino (si se trata de destinos internacionales) y al tipo de viaje (si son servicios de turismo).

C) Verificar el estado general del vehículo

- El estado general del vehículo asignado y la correcta presentación, funcionamiento mecánico e higiene para determinar si hay desperfectos o anomalías (elementos faltantes, choques, abolladuras o roturas).
- Niveles de agua y el aceite. Neumáticos con una profundidad mínima de 5 mm y tengan la presión correcta.
- Frenos que funcionen correctamente. Correcto funcionamiento de luces, limpia parabrisas, audio, video y sanitarios.



- El estado exterior e interior del coche incluyendo termeras, baños, matafuegos, cinturones de seguridad, martillos de seguridad, cartelería exterior e interior de reclamos CNRT con identificación de la unidad y cartelería interior de prohibición de fumar. También se cerciorarán que todas las ventanillas han sido cerradas y que los asientos están en posición vertical (sin inclinación).
- La existencia de la caja de herramientas y repuestos.
- El funcionamiento de puertas de la bodega y controlar que, en el interior de las mismas o en el interior del coche, no haya quedado ningún bulto, encomienda o equipaje extraviado.

Al finalizar la verificación, efectuar el check list en el formulario "Control de Egreso de Unidades"

En el caso que alguno de los controles efectuados sobre la unidad no esté correcto, debe comunicar de inmediato dicha novedad al sector Tráfico, quien dispondrá las acciones a seguir, en la lógica de garantizar que el servicio pueda salir en tiempo y en forma, tomando todos los recaudos necesarios como para que no se produzcan atrasos.

D) Retirar de la empresa todos los elementos necesarios para el viaje (películas, boleteras, teléfonos móviles, hoja de ruta, etc.)

E) Colocar y mantener permanentemente actualizado el cartel de destino.

F) Cumplimentar y entregar el formulario "Control de Egreso de Unidades".



2- Presentación en Plataforma de salida

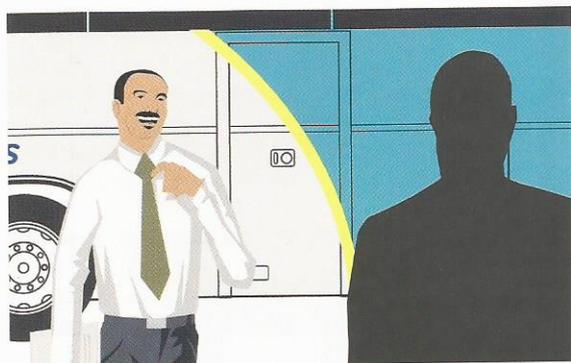
Garantice la seguridad del viaje y una primera impresión positiva con los pasajeros



A) La unidad y el personal a ella asignado deben estar en la plataforma con una antelación de 15 minutos a su horario de partida.

B) Informar a las autoridades de la Terminal el destino en forma clara procurando evitar confusiones.

C) Estacionar en las plataformas indicadas por las autoridades de la terminal, procurando no generar inconvenientes con otras unidades que operan en forma simultánea (en horarios nocturnos el vehículo se presentará con la iluminación interior encendidas).



D) Ordenar el ascenso de pasajeros, retirando el talón control del boleto, comprobando fecha, horario y destino del mismo.

E) Cuidar que no asciendan a la unidad, aún cuando tuvieran boleto, personas en condiciones psico-físicas no aptas para viajar que pudieran poner en riesgo la seguridad de la tripulación y de los restantes pasajeros, ni tampoco quienes lleven animales consigo o bultos que molesten al pasaje.

F) Cuando esto ocurra, el Conductor debe invitar a descender al pasajero, pudiendo requerir ayuda de más personal de la empresa, incluso de persistir la resistencia, debe requerir el auxilio de la fuerza pública.

G) Iniciar el viaje, respetando estrictamente el horario de salida.

H) Mantener en todo momento una actitud atenta y cordial con los pasajeros, procurando en todo momento ponerse en el lugar de éste al dar respuesta a sus inquietudes.

ADVERTENCIA

Las solicitudes excepcionales de la CNRT para el traslado de personas discapacitadas no videntes, acompañados con lazarillo, deben ser previamente autorizadas por la empresa.

3- En la ruta

A) Recordar que el control y venta de boletos debe hacerse siguiendo expresamente las directivas que imparte cada empresa.

B) Personas autorizadas a viajar como excepción:

- Conductores de otras empresas detenidos en ruta por avería de sus unidades.
- Hasta dos uniformados, cuando haya butaca disponible.
- Conductores de Flecha Bus que deben tomar o han finalizado la prestación de servicios y se dirigen desde o hacia su domicilio.

Recordar que todas estas situaciones especiales deben registrarse en la Hoja de Ruta.

No puede ser transportada ninguna persona que no reúna las condiciones mencionadas precedentemente.

C) Recuento de Pasajeros: En la salida y en cada parada intermedia con ascenso y / o descenso de pasajeros, el Conductor Guarda debe hacer el recuento de los viajeros transportados antes de comenzar o continuar el recorrido.



D) Pasajeros parados:

Los Conductores no permitirán el viaje de pasajeros parados, salvo razones de fuerza mayor o autorización específica de la empresa.



E) Seguridad de las bodegas:

Las bodegas deben encontrarse permanentemente trabadas durante el viaje y sólo los Conductores procederán a su apertura o cierre.

F) Faltantes de equipajes: deben ser inmediatamente comunicados, asentando el número de control de equipaje y la circunstancia como "observación" en la Hoja de Ruta.



G) En caso de secuestro o decomiso de equipaje por parte de autoridad judicial o fuerzas de seguridad, la tripulación de la unidad debe solicitar el acta de secuestro correspondiente.

H) Equipajes y encomiendas prohibidas: No se permite el despacho en calidad de encomiendas o equipaje de ningún tipo de material inflamable, combustible, explosivos, pirotecnia, tóxicos, combustibles, mercaderías de fácil derrame o descomposición y otros elementos que puedan poner en peligro la integridad de los Conductores,

los pasajeros o la seguridad de la unidad.

I) Prohibición de fumar: Dentro de la unidad debe respetarse y hacerse respetar la prohibición de fumar.



Mantengamos el espacio libre de humo por la salud de todos los pasajeros y tripulación.

J) Está prohibido por la empresa consumir hojas de coca en cualquiera de sus formas, antes de tomar servicio, durante el mismo como así también una vez finalizado el mismo mientras permanezcan en el predio de la empresa.

K) Los teléfonos celulares asignados a los coches son de uso exclusivo para cuestiones del servicio, quedando terminantemente prohibida su utilización para cuestiones personales. El mismo deberá estar siempre encendido durante el viaje. Está terminantemente prohibido al conducir utilizar el celular, colocarse auriculares o similares.



Por su seguridad y la de sus pasajeros no utilice el celular al conducir.

L) Normas de Circulación: siempre observar las reglamentaciones de tránsito y las disposiciones de las terminales a las cuales arribe la unidad, siendo responsable de las infracciones ocurridas en tales circunstancias.



El conductor profesional da el ejemplo en la Seguridad Vial.

4. Atención al Pasajero

Durante la mayor parte de la prestación del servicio la interacción con el pasajero está a cargo del conductor por eso siempre es bueno recordar algunos conceptos:

- Mantener el buen trato y amabilidad.



Diplomacia como resolución de conflicto.

- Adecuada climatización del vehículo.
- Música agradable y con volumen que no ocasione molestias.
- Procurar que la película a exhibir sea apta para todo público. A su finalización debe retornarse el equipo de reproducción a su lugar, liberando el pasillo del coche.
- Que el servicio de cafetería se encuentre siempre provisto, reponiendo jugo, café y vasos.
- Realizar la distribución de viandas o alfajores, retirando inmediatamente después del consumo las bandejas vacías, a efectos de resguardar la comodidad e higiene.
- Mantener la higiene de los sanitarios.
- Recorrer la unidad con frecuencia para comprobar el correcto funcionamiento de todos los servicios y atender inquietudes de los pasajeros.

- Evitar distracciones por parte de los pasajeros y asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad del viaje y de la prohibición de fumar, siendo los primeros en respetarla los Conductores como ejemplo de conducta profesional.
- Garantizar que el personal que realiza la tarea de carga y descarga de equipajes, no solicite o exija pagos al pasajero por la realización de esta actividad.

5. Pautas en relación a los usuarios con discapacidad:

- Según disposición de la CNRT (que adhiere al Dictamen 004-09 del INADI) los pasajeros con discapacidad no tienen obligación de viajar con un acompañante, a pesar de que el Certificado vigente así lo indique.
- Personas con movilidad reducida: recuerde guardar en forma segura la silla de ruedas, muletas o cualquier otro elemento que utilice el pasajero con necesidades especiales. Por estos servicios no se cobrará adicional.
- Personas con discapacidad visual: Consulte al pasajero si necesita de su colaboración o guía para ascender o descender del vehículo. Pueden viajar acompañadas por un perro guía con bozal, previa autorización de la Secretaría de Transporte.
- Personas con discapacidad sensorial: Trate de identificar de qué forma el pasajero desea comunicarse (a través de señas, gestos, escribiendo, etc).
- Personas aparentemente sin discapacidad: Si usted presiente que el pasajero presenta un comportamiento inesperado, comuníquese con él para conocer si necesita y/o desea su asistencia.



6. Finalización del viaje

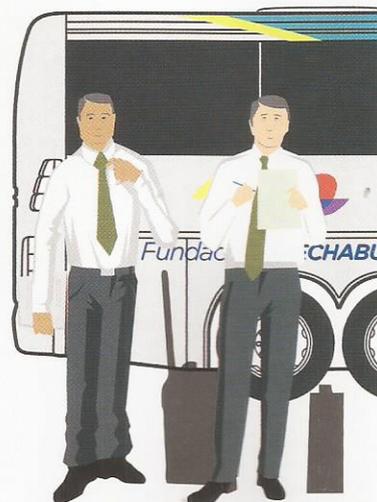
A) Para organizar las tareas y el tiempo: Al arribar al destino final uno de los Conductores debe concurrir a la ventanilla de la Boletería para hacer sellar y firmar la Hoja de Ruta, mientras que el Conductor Guarda debe atender el descenso de pasajeros y la descarga de equipaje.

B) El Conductor Guarda debe controlar que no quede ningún bulto u objeto olvidado perteneciente al pasaje, en el interior o en la bodega de la unidad. Los objetos extraviados que se encuentren deberán ser entregados en la Boletería de destino y asentados como observaciones en la Hoja de Ruta.

C) Luego de descendiendo el pasaje y desocupadas las bodegas, la unidad debe ser retirada de inmediato de la plataforma de la estación terminal, a efectos de proceder a efectuar la descarga y enjuague de los baños en los lugares que la empresa tiene asignado para tal fin.

D) Proceder a la rendición del viaje en la forma y modalidad prevista en cada empresa.

E) Al arribar al predio, controlar el estado exterior e interior de la unidad, informando toda cuestión de interés en el Parte de Novedades de Taller. Allí deben registrar los desperfectos o roturas advertidos, aún cuando hayan sido informados anteriormente, y cualquier otro dato que sirva para prevención. El parte será entregado al personal de Portería o Mantenimiento, según corresponda.



F) Las novedades producidas durante el viaje que no sean de mantenimiento de la unidad, deben ser comunicadas al sector Tráfico y/o Recursos Humanos en forma inmediata.

7. Pautas en Caso de Siniestros:

- 1 Tener en cuenta que ante un siniestro grave la preocupación principal de la tripulación debe ser preservar la integridad de los pasajeros, luego se intentará minimizar los daños materiales.
- 2 Seleccionar según la urgencia y la posición de la unidad la vía de escape más conveniente para abrir o despejar.
- 3 Solicitar a los pasajeros ayuda para asistir a salir a aquellos que se encuentren con mayores dificultades para salir de la unidad.
- 4 Colocar al pasaje a resguardo, lejos de la calzada.
- 5 Señalizar la calzada para evitar que otros vehículos colisionen con el nuestro.
- 6 Solicitar la presencia de médicos y ayuda de la autoridad vial.
- 7 Dar auxilio a los heridos.

INFORMAR

1. Comunicarse a la brevedad con el **Responsable de Gestión de Flota/Tráfico** de la empresa detallados en el Anexo de **Teléfonos Útiles**. En caso de no lograr establecer comunicación con estos números telefónicos, llamar a la **compañía aseguradora Escudo: 0800-666-0914/ (011) 15-5304-6035**
2. Presentarse en la Administración dentro de las 24 hs de ocurrido el siniestro para efectuar la denuncia administrativa ante la compañía de seguros.

DATOS A OBTENER EN FORMA CLARA

1. Lugar, fecha y hora del siniestro (ruta, km, localidad, origen y destino).
2. Apellido, nombre y legajo de los Conductores.
3. Número de interno de la unidad.
4. Terceros Involucrados: Apellido, nombre, DNI, domicilio y teléfono de las personas y Datos de los vehículos involucrados (patente, marca-modelo, aseguradora).
5. Tipo Accidente/Lesiones.
6. Cantidad de lesionados/muertos.
7. Testigos: Nombre, apellido, dirección y teléfono.
8. Breve relato de lo sucedido.
9. Comisaría (si intervino).
10. Hospital (si algún lesionado fue derivado al mismo).

PARA TENER EN CUENTA

Conserve la calma y el dominio de la situación.

No olvide los datos de los testigos: Son fundamentales.

No realice NINGUNA DECLARACION hasta recibir el asesoramiento correspondiente provisto por la empresa.

En caso de Lesionados, obtener los datos de los mismos y el lugar de traslado.

Actuando adecuadamente evitara mayores perdidas de vidas y tiempos.

Queda TOTALMENTE PROHIBIDO retirar los discos del Tacógrafo de la unidad