

## PROTOCOLO DE INCIDENCIAS EN AUTOCARES

### Entrada a fábrica

- 1 El conductor respetará el horario de inicio de ruta, el itinerario y el horario entre las paradas. El conductor debe obligatoriamente hacer cada parada establecida, independientemente de si hay, o no, usuarios esperando.
- 2 Los usuarios deben estar en la parada 5 minutos antes del horario establecido

### Avería de autocar

- 3 El proveedor enviará un autocar de backup hasta el autocar averiado y recogerá el resto de pasaje. Si no es posible utilizar un autocar de backup, gestionará por su cuenta la recogida de los pasajeros en taxi para llevarlos a la fábrica.

### El autocar no pasa, o pasa más de 5 minutos antes de la hora de parada establecida

- 4 El usuario llamará al teléfono de asistencia gratuito 900 181 088, informará de la situación y se le ofrecerán dos posibilidades: Llegada por propios medios y pago kilometraje mediante Hoja de Gastos, o llegada en taxi con pago en portería. Todas las reclamaciones se tramitarán a través de la Hoja de Incidencias de autocares.

## PROTOCOLO DE INCIDENCIAS EN AUTOCARES

### Salida de fábrica

- 5 El autocar debe estar como máximo en el andén, a la hora del fin del turno + 15 minutos. La salida del autocar es a la hora del fin del turno + 25 minutos. Si hay aviso de retraso de lanzadera se considerará un mínimo retraso de la salida.

### Protocolo de retrasos

- 6 Se establece un protocolo de aviso de retrasos tal como funciona para la entrada
- 6.a El proveedor confirmará a la hora del fin del turno + 10 minutos, que no habrá incidencia.
- 6.b El proveedor debe saber si habrá retraso en alguna línea, y máximo a la hora del fin del turno + 15 minutos, habrá informado a Seguridad de la hora de llegada prevista del autocar al andén.
- 6.c Los avisos de retrasos a la salida, así como el horario previsto de entrada a andén de autocar retrasado, se informarán a través del teléfono gratuito de atención, de un interfono situado en la marquesina y mediante aviso en la pantalla del panel de autocares. Los usuarios podrán decidir si se espera al autocar o se activa el protocolo de taxis.
- 6.d Si el autocar no puede llegar más allá de la hora del fin de turno + 15 minutos se activará el protocolo de taxis a menos que el pasaje, que conocerá la previsión de llegada del autocar retrasado decida esperarlo, siempre que se garantice su llegada a fin de turno + 30 minutos
- 6.e En caso de avería durante la ruta de regreso debe haber un autocar de backup. El autocar de plaza de Espanya, o en cualquier caso el autocar más cercano, tendrán esta función. Si no es posible el backup se activará el protocolo de taxi.

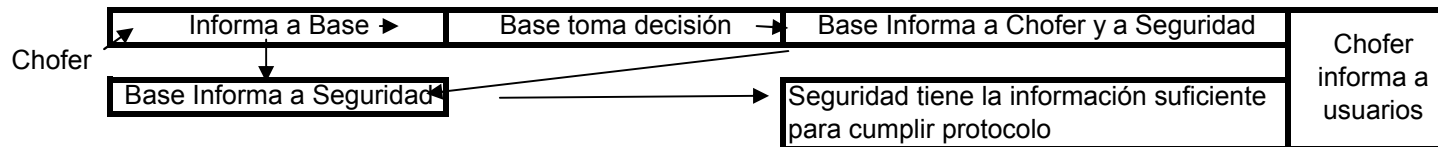
# PROTOCOLO DE INCIDENCIAS EN AUTOCARES

## Circuito de Información para el protocolo de incidencias

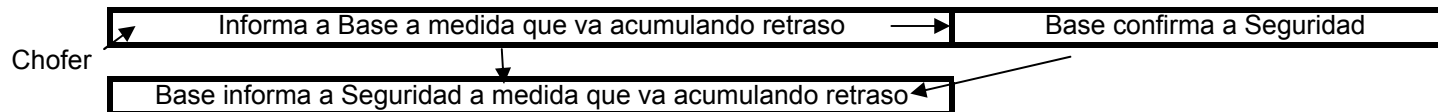
### Principios

La información es de vital importancia en cualquier caso. Evita incertidumbre al viajero y ofrece capacidad de acción a los responsables del servicio. El conductor es el punto clave y asegurará el flujo de información entre Usuarios - Base - Seguridad.

### En caso de incidente o avería (ida y vuelta)



### En caso de retraso (ida o vuelta)



## PROTOCOLO DE INCIDENCIAS EN AUTOCARES

### General

- 8 El conductor no puede hablar durante el trayecto con los empleados ni viceversa. En caso de que sea necesario, el trato será siempre de mutuo respeto.
- 9 El protocolo de incidencias formará necesariamente parte del temario de formación de conductores.
- 10 Los usuarios que accedan en taxi por cualquier incidencia en el trayecto de entrada lo harán por la puerta principal.
- 11 Todas las incidencias se reportarán mediante el formulario estandar de incidencias de autocares
- 12 Los autocares en zona de descarga no iniciarán su marcha atrás para la salida hasta que no haya descargado el vehículo que tenga en paralelo.