

Transportes Urbanos de Santander (TUS)

INSTRUCCIONES Y ÓRDENES DE SERVICIO DEL PUESTO  
DE CONDUCTOR-PERCEPTOR  
V05112020





## INDICE

1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	3
2	ESTRUCTURA DE LA JORNADA DE TRABAJO .....	3
2.1	PREPARACIÓN DEL SERVICIO .....	3
2.1.1	Uniformidad .....	4
2.1.2	Asignación del servicio .....	4
2.1.3	Supervisión del vehículo.....	5
2.1.4	Control de la documentación .....	5
2.1.5	Posición correcta .....	6
2.2	REALIZACIÓN DEL SERVICIO .....	7
2.2.1	Desplazamiento a la cabecera de línea .....	7
2.2.2	Normas de conducta .....	8
2.2.3	Control de billeteaje y títulos de transporte.....	11
2.2.4	GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	12
2.2.5	Objetos perdidos .....	16
2.2.6	Sistemas auxiliares del autobús .....	16
2.2.7	Medios de comunicación .....	16
2.2.8	Actuación ante los agentes de la autoridad .....	18
2.2.9	Realización de la pausa .....	18
2.2.10	Actuación a seguir en caso de parada ocupada.....	19
2.3	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO .....	19
2.3.1	Entrega de tarjeta de servicio .....	19
2.3.2	Lavado exterior y fin de asignación .....	19
2.3.3	Repostaje del autobús.....	20
2.3.4	Partes a cumplimentar .....	20
2.3.5	Entrega de recaudación .....	20
	ANEXO I.....	22
	ANEXO II .....	35
	ANEXO III .....	49
	ANEXO IV .....	53



## 1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El transporte urbano colectivo de viajeros es un servicio público que debe responder a las necesidades de movilidad de los ciudadanos con una calidad tal, que le permita ser una alternativa eficaz a otros modos de transporte motorizados y contribuir al desarrollo de la ciudad y sus habitantes, a la mejora del medio ambiente y a un aprovechamiento equilibrado del espacio público.

En la calidad del transporte público intervienen entre otros, factores como son: la frecuencia de las líneas, la velocidad comercial, el equipamiento y prestaciones de los autobuses, las conexiones entre líneas, la adecuada atención al público y las ayudas telemáticas al servicio.

El transporte público debe orientar su actuación al servicio de los ciudadanos, logrando ofrecer un servicio regular, fiable, cómodo y eficiente.

La elaboración del Manual del Conductor-Perceptor y su distribución se configura como una medida que pretende establecer las bases conceptuales necesarias para que el trabajador conozca sin ambigüedad cuál es su función dentro de la empresa y los requerimientos operativos de su puesto de trabajo.

Este manual pretende establecer las normas y procedimientos a aplicar por el conductor-perceptor en su vertiente interna (normas procedimentales y organizativas referentes a la realización del servicio).

El Manual del Conductor-Perceptor es un recopilatorio de instrucciones y órdenes de servicio que regulan la organización y realización del servicio. Es un documento de mínimos, es decir, no está cerrado, sino que es susceptible de ser modificado cuando se hayan producido variaciones sustanciales en la dinámica de trabajo de los conductores-perceptores que dejen sin validez lo registrado en este documento.

## 2 ESTRUCTURA DE LA JORNADA DE TRABAJO

La jornada de trabajo de un conductor-perceptor está estructurada según una secuencia compuesta de tres fases diferentes:

### 2.1 PREPARACIÓN DEL SERVICIO

El conductor-perceptor, como profesional de la conducción, deberá tener presente que antes de ponerse al volante debe estar en plenas facultades físicas y mentales. Una buena alimentación ayuda a ambas cosas.

Es recomendable que el conductor-perceptor en turno de mañana desayune adecuadamente antes de iniciar su actividad y el de turno de tarde deberá hacer lo mismo con la comida. En ambos casos los alimentos ingeridos en función de la constitución física de cada persona, deben ser suficientes para un normal desarrollo de la jornada laboral.



Un exceso de ingesta de alimentos puede provocar relajación y disminución de los reflejos, por estar en periodo de digestión. La digestión puede tener como efecto secundario un aumento de la fatiga al esforzarse por mantener en situaciones óptimas su organismo. Después de la ingestión de comidas es recomendable guardar unos minutos de reposo y en todo caso, si se debe iniciar la conducción de forma inmediata, mantener un estado consciente de vigilancia hasta haber superado el periodo de digestión.

Si el conductor-perceptor se encuentra en tratamiento médico que le obligue a la toma de medicamentos, deberá ser especialmente diligente en sus actuaciones.

### **2.1.1 Uniformidad**

De forma previa al inicio del servicio, el conductor-perceptor deberá uniformarse adecuadamente con el uniforme de la empresa, presentando una imagen de aseo personal adecuada, en consideración a la imagen profesional que se debe transmitir a los clientes.

El conductor-perceptor deberá ubicar visiblemente la placa identificativa con el número de empleado en el lado derecho, facilitando su visibilidad a los clientes del servicio.

La imagen personal y el impacto visual influyen en los demás predisponiendo a los clientes a que tomen una actitud positiva o negativa respecto al servicio.

La uniformidad implica identificación de todos los trabajadores bajo un mismo uniforme. El uniforme distingue a quien lo viste de otras personas, representa a una organización y provoca la reacción consecuente en los clientes en la medida que necesiten sus servicios. Una esmerada uniformidad distingue la presencia de un verdadero profesional.

El uso del uniforme debe limitarse al tiempo en que se realiza el servicio y a los desplazamientos necesarios para el mismo.

### **2.1.2 Asignación del servicio**

El conductor-perceptor al llegar a cocheras para iniciar su turno deberá presentarse ante el Inspector que esté de servicio en cocheras para que éste le facilite la tarjeta correspondiente al servicio a realizar. A continuación el inspector de cocheras le comunicará cual es el autobús el asignado para realizar el servicio.

Una vez realizados estos dos tramites se dirigirá al autobús asignado y procederá a introducir manualmente en el DUPLO/CUBE del autobús los datos de identificación correspondientes e introducirá, el código de la línea en el equipo de control de la cartelería exterior (letreros exteriores).

En caso de que el conductor-perceptor tenga asignado un servicio de refuerzo, cuya hora de salida no coincida con la presencia en cocheras del Inspector de cocheras, el conductor-perceptor se personará en el Centro de Control para confirmar los datos relativos al servicio a realizar e informarse acerca de si hay alguna modificación relativa al mismo.



### 2.1.3 Supervisión del vehículo

Antes de salir de cocheras, el conductor-perceptor realizará una inspección ocular de las condiciones físicas del vehículo para cerciorarse de que las condiciones funcionales del mismo son adecuadas para la realización normal del servicio. Con carácter general se comprobará al menos: en el exterior del vehículo, la ausencia de daños manifiestos (rotura de focos, ruedas pinchadas, etc.); en el interior, la existencia de testigos de alarma activados en la consola de mando, la operatividad normal del DUPLO y letreros exteriores, el correcto funcionamiento de los focos y de los limpiaparabrisas, etc. Todas ellas son comprobaciones básicas, pero necesarias y pueden ser realizadas de forma rápida y que permitirán eliminar posibles problemas posteriores durante la realización del servicio

En caso de que el conductor-perceptor detecte algún tipo de anomalía o irregularidad, lo comunicará al Conductor de cocheras quien decidirá, según su criticidad, si el autobús asignado puede o no puede salir, y en este último caso, sustituir el autobús asignado por otro.

El conductor-perceptor debe obtener toda la información necesaria para realizar su servicio, existiendo una serie de aspectos básicos, pero fundamentales, que lógicamente deberá conocer de antemano: la fecha de servicio, la línea asignada, las horas de inicio y finalización y las posibles variaciones del servicio.

Cualquier modificación que afecte temporalmente el desarrollo de las líneas (ej. modificación de la ubicación de una parada, cambio en el recorrido de línea debido a obras, etc.), se publicará en el tablón de anuncios de las cocheras. En caso de cambio en el recorrido de una línea, el Inspector de cocheras facilitará al conductor-perceptor una hoja informativa que contenga el nuevo recorrido.

Si las incidencias mencionadas se detectan o producen durante la realización del servicio, el Inspector del Centro de Control lo comunicará a los conductores-preceptores afectados por medio de los sistemas de comunicación disponibles.

### 2.1.4 Control de la documentación

**Personal:** antes de salir del domicilio el conductor-perceptor deberá asegurarse de que lleva consigo el Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) y el Permiso de Conducir. Ambos han de encontrarse en vigor.

**Vehículo:** antes de salir de cocheras el conductor-perceptor deberá asegurarse de que al menos lleva consigo la siguiente documentación:

- El recibo del seguro.
- La ficha técnica.
- El permiso de circulación.
- Rollos de máquina expendedora de billetes.
- Partes de accidentes, incidentes y averías.



- Hojas de quejas y sugerencias.
- Cambio suficiente para atender a la moneda máxima autorizada expuesta en los autobuses (5 euros).

Cualquier anomalía detectada relativa a la documentación se comunicará al Inspector de cocheras.

### 2.1.5 Posición correcta

Una conducción segura y eficaz de un vehículo, depende mucho de la mayor o menor comodidad del conductor-perceptor en el puesto de conducción. La incomodidad del conductor-perceptor durante la conducción, además de repercutir negativamente en la seguridad (al no permitirle la soltura necesaria para salir de una situación apurada si ésta se presentase), puede provocar incidencias negativas sobre su salud.

Para que la posición del conductor-perceptor sea ergonómicamente adecuada, tiene que permitir la conducción con un mínimo esfuerzo y una máxima eficacia. Para ello, previamente a iniciar el servicio será conveniente que el conductor-perceptor ajuste mediante los controles y reguladores disponibles los elementos del puesto de conducción (volante, asiento, etc.), adaptándolos a características físicas (altura, peso, longitud de piernas y brazos, etc.).

Como norma general y en aras a lograr una adecuada posición se deben tener en cuenta una serie de consideraciones, como son:

**Altura correcta del asiento:** viene dada por la comprobación del apoyo lo más igualadamente posible de la parte trasera de los muslos sobre el asiento facilitando el apoyo de los pies en el piso. Poca altura del asiento hace que el conductor-perceptor quede encogido, y mucha, que al no poder apoyar los pies adecuadamente, se produzcan molestias en las piernas como consecuencia de la disminución del riego sanguíneo. La posición de la banqueta del asiento debe ser casi horizontal, con una ligera elevación de la parte delantera.

**Distancia del asiento al volante:** debe permitir el libre movimiento de las piernas para accionar los pedales. Hay que tener en cuenta que conducir con el asiento muy cerca del volante hace que las piernas queden flexionadas por las rodillas de tal forma que puede ocasionar molestias en las mismas.

**La suspensión del asiento:** debe ajustarse a las características físicas del conductor-perceptor, para evitar posiciones inadecuadas o movimientos que puedan impedir el acceso normal a los mandos de control (volante, pedales, etc.).

**El respaldo:** la parte inferior debe apoyar sobre el tramo de la columna vertebral desde la cintura hacia abajo y con un poco menos de fuerza sobre la parte superior, de manera que toda la espalda esté bien pegada al respaldo. El respaldo se regulará de forma que la parte superior esté unos centímetros desplazada hacia atrás, lo que le facilita que el conductor-perceptor pueda llevar una posición más relajada y por tanto, con más capacidad de reacción en caso de que se presente algún problema.



En las cabeceras de línea y siempre que sea posible, se recomienda realizar ejercicios de estiramientos musculares.

## **2.2 REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez realizadas todas las actuaciones correspondientes a la preparación del servicio, el conductor-perceptor estará en disposición de iniciar el servicio asignado.

El procedimiento a seguir para salir de cocheras exige que el conductor-perceptor se detenga en la portería y comunique al portero el número del servicio que tiene asignado y los kilómetros contabilizados en el autobús.

### **2.2.1 Desplazamiento a la cabecera de línea**

El conductor-perceptor al salir de cocheras se dirigirá a la cabecera de línea correspondiente al servicio asignado, según se indique en la tarjeta.

Durante el traslado a la cabecera la iluminación interior del vehículo se mantendrá apagada, debiendo ser encendida en el momento de llegada a la cabecera, si las condiciones ambientales exteriores así lo requiriesen.

Si fuera necesario, durante el traslado hasta la cabecera y previamente a la salida desde ésta, se aclimatará el vehículo de forma que se obtenga un confort térmico en el interior del vehículo. Los equipos de climatización de los vehículos tienen preestablecida una temperatura estándar de 20° C. Con el objeto de evitar desajustes que provoquen una climatización inapropiada del interior del vehículo o, en último caso, la retirada del autobús, los controles del climatizador no deberán ser manipulados.

Como compromiso de calidad que la empresa ofrece a sus clientes, se precisa que el autobús se encuentre en la cabecera de la línea de forma previa a la hora de salida prevista desde la misma, permitiendo ya en ese momento el acceso de clientes al autobús.

Aunque el transporte urbano es susceptible de sufrir gran cantidad de interferencias ajenas, que inciden sobre los horarios, es cierto que si los clientes observan puntualidad, se transmitirá una imagen de organización, seguridad y confianza, por lo que éste es un aspecto que requiere la máxima atención.



## 2.2.2 Normas de conducta

### 2.2.2.1 Conducción y señalización de maniobras y paradas

Además de obligado cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 339/1990 de 2 de marzo por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a motor y Seguridad Vial y disposiciones que la desarrollan, existen una serie de normas y recomendaciones que los conductores-perceptores, como profesionales, deben observar durante la realización del servicio:

- Como norma general, se deberá circular observando continua atención al desempeño de la conducción, absteniéndose de realizar acciones que puedan distraerle durante la marcha.
- Los empleados de S.M.T.U. (conductores-perceptores fuera de servicio y resto de personal) evitarán viajar en los autobuses al lado del conductor-perceptor, norma que se aplica igualmente a los clientes, y que recomienda no hablar con el conductor mientras conduce. Esto permitirá mantener la concentración al conductor-perceptor y será beneficioso para su propia seguridad y la de los clientes.
- Se deberá conducir sin brusquedad, evitando cambios de trayectoria innecesarios y detenciones repentinas en semáforos e intersecciones o por defectos del firme.
- Se evitarán las arrancadas bruscas, acelerando de forma gradual, así como los frenazos bruscos, procurando anticiparse y realizar los mismos de forma progresiva, con lo que se preservará la mecánica de los autobuses y se evitarán posibles caídas de clientes.
- Se deberá mantener la distancia de seguridad necesaria con respecto al vehículo que le precede, ajustando la velocidad del vehículo a las condiciones climáticas, de la vía y del tráfico.
- En los cambios de dirección, en las intersecciones y en las rotondas, el giro se efectuará con la máxima suavidad para evitar posibles daños por caída de los viajeros del autobús y para disminuir la posibilidad de atropello o colisión con otros vehículos..
- El uso de la bocina del autobús deberá limitarse a aquellas situaciones en las que sea preciso advertir al resto de usuarios de la vía pública (tanto peatones, como otros conductores) de algún peligro, pero no debe servir para un uso indiscriminado de la misma ante cualquier situación molesta.
- Se deberán extremar las precauciones en los pasos de peatones.
- El conductor-perceptor colaborará de forma permanente con el resto de los usuarios de las vías, indicando con suficiente antelación cualquier maniobra que se realice con el autobús. Los cambios de dirección, tanto para el acceso a las paradas y detención en las mismas, como para la incorporación a los carriles de circulación, deberán ser debidamente señalizados mediante el uso de los intermitentes.
- En las maniobras de entrada y salida de las paradas, se deberá prestar atención para evitar colisiones con los elementos de mobiliario urbano salientes que se encuentren

próximos y se extremará la precaución para evitar posibles impactos con los clientes que se encuentren esperando en la parada.

- Al llegar a una parada que esté ocupada por otro autobús, solo se podrá efectuar la apertura de puertas si el autobús se encuentra dentro del espacio señalizado como parada, de forma que el ascenso y descenso de viajeros se realice siempre dentro del área señalada. Pueden considerarse excepciones a lo anterior aquellos supuestos de emergencia (accidentes, inmovilización por averías, etc.) y en aquellos casos de detención prolongada por causas ajenas al servicio (por ejemplo, detención por colapso circulatorio).

Mientras la parada esté ocupada por el autobús precedente, el conductor-perceptor podrá abrir las puertas central y trasera para permitir el descenso de los clientes, pero hasta que no abandone la parada el autobús precedente y él se sitúe correctamente en la parada, no podrá abrir la puerta delantera de acceso.

- Con carácter general, durante la realización del servicio, el autobús deberá detenerse en todas las paradas que conforman el recorrido de la línea que se esté realizando y en todo caso, cuando en la parada se encuentren clientes esperando.

La detención en una parada en la que no se abra la puerta delantera para el acceso de clientes se producirá cuando no se encuentren viajeros en la parada con intención de subir, cuando exista orden expresa para ello desde el Centro de Control o bien, en el caso que no sea posible admitir más clientes por ocupación total del autobús.

Para no penalizar el desarrollo del servicio y, fundamentalmente, de aplicación en paradas periféricas (fuera del centro de la ciudad): si el conductor-perceptor constata que hay pocos viajeros dentro del autobús y la parada a la que se aproxima está vacía, deberá disminuir la velocidad del autobús al acercarse a la parada, observando por medio de los retrovisores interiores si algún cliente muestra intención de bajarse, aunque no esté activada la solicitud de parada; en caso de no ser así, se podrá continuar la marcha sin detenerse en la parada. La velocidad de aproximación a mantener deberá ser aquella que permita reaccionar con tiempo suficiente si fuese necesario parar.

- Las paradas se efectuarán aproximando el vehículo lo más cerca posible del borde derecho de la calzada y situándolo, en la medida de lo posible, de forma paralela al arcén, bordillo exterior o acera (cuando exista); se intentará causar el mínimo perjuicio al resto del tráfico rodado.
- Cuando por causa de cualquier tipo de obstáculo no sea posible aproximar el autobús al arcén o acera, se extremará la precaución para que los clientes puedan bajar y dirigirse lo antes posible hacia la zona peatonal.
- Tanto en el caso de que el autobús quede demasiado alejado de la acera, como si en la parada se encontrase alguna persona mayor o con algún tipo de movilidad reducida, deberá activarse el sistema de inclinación (arrodillamiento) del autobús para facilitar el acceso y descenso de los clientes.
- El descenso de clientes solo se podrá efectuar en los lugares destinados a tal fin: cabeceras de línea y paradas. Con carácter general, el descenso se realizará por las

puertas central y trasera, permitiendo, como excepción, el descenso por la puerta delantera a personas con movilidad reducida (cuando se encuentren más próximos a ella) y en aquellas situaciones de lleno total del autobús, si los clientes no han podido aproximarse a las puertas traseras para descender.

- Para mantener una ocupación razonable de las paradas por los vehículos del Servicio, la distancia que deberá mantenerse entre dos autobuses que circulen seguidos será de aproximadamente una parada. En el caso de que se alcance en una parada al autobús que le precede, el segundo autobús en ningún caso puede salir de la parada pegado al anterior, y sólo saldrá cuando el autobús que le precede se encuentre a una distancia equivalente a la longitud de una parada de autobús.
- Antes de abandonar una parada, se deberá verificar de forma rápida que no haya ningún cliente en los accesos de las puertas, que de forma manifiesta tenga intención de subir o descender del autobús.
- En las cabeceras de línea, en caso de abandonar el puesto de conducción, se prestará especial atención a colocar la dirección de las ruedas delanteras hacia el bordillo y dejar accionado el freno de estacionamiento.

#### 2.2.2.2 Atención a los clientes

El conductor-perceptor presentará una actitud positiva ante los clientes mostrando un trato educado en el momento en que el usuario accede al vehículo y utilizando las fórmulas de cortesía y educación por todos conocidas (“Hola, buenos días/ tardes/ noches”).

Es obligación de los conductores-perceptores dispensar un trato correcto a los clientes, atendiendo las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas en asuntos relacionados con el servicio, como son: horarios, recorridos, puntos de parada, conexiones con otras líneas, etc.

El conductor-perceptor deberá responder de forma amable y concisa indicando, si es el caso, la imposibilidad de responder en ese momento por encontrarse el autobús en marcha. Ante estos casos, el conductor-perceptor deberá poner en conocimiento del cliente la necesidad y conveniencia de formular sus preguntas, dudas o aclaraciones, en los momentos en que el vehículo se encuentre parado señalando, si fuera preciso, al viajero la pegatina adhesiva colocada en el interior del autobús que hace referencia a esta circunstancia.

En el caso de que el conductor-perceptor desconozca las respuestas a las peticiones de información solicitadas por los clientes, deberá informarles de que podrán solicitar dicha información en los puntos del Servicio dispuestos para ello: Centro de Control y Oficina de C/ Castilla nº 8.

El conductor-perceptor deberá ser especialmente paciente con las Personas de Movilidad Reducida (P.M.R.) y personas mayores, en sus evoluciones de acceso y salida del autobús.

Se facilitará a los carritos de los niños el acceso al autobús por la puerta central, y siempre que el estado de ocupación del autobús lo permita. Estos se ubicarán en las plazas específicamente



destinadas para ellos, evitando bloquear los pasillos y con el freno accionado. Se trata de facilitar a este colectivo la utilización del transporte urbano colectivo.

Cuando al aproximarse a una parada se advierta la existencia de personas con carrito de niños con intención de subir al autobús, será conveniente activar el sistema de inclinación (arrodillamiento) y si el autobús hubiera quedado alejado del bordillo facilitará el acceso mediante la rampa.

No es posible indicar un procedimiento que resuelva todas las situaciones que se pueden dar ante los clientes, debido a que cada situación y cada persona es distinta, no obstante, existen algunas normas generales de comportamiento que siendo contempladas pueden ser de gran ayuda.

Se debe evitar:

- Interrumpir un comentario de queja o sugerencia acerca del servicio.
- Dejarse dominar por los nervios o la impaciencia.
- Hacer gestos agresivos que muestren tensión.
- Mantener discusiones con los clientes.

### **2.2.3 Control de billeteaje y títulos de transporte**

Las tarifas de los títulos de viaje se encuentran expuestas en el interior del autobús. Estas podrán variar cada año, si así se recogiera en la Ordenanza Municipal, pudiendo afectar dichas variaciones a varios o todos los títulos de transporte disponibles.

La identificación y definición actualmente disponibles operativos en el servicio se muestra en el Anexo I de este documento.

#### **2.2.3.1 Proceso de cobro-cancelación**

Como parte de su responsabilidad, el conductor-perceptor velará por que todo cliente que acceda al autobús satisfaga por medio de los elementos y equipos habilitados para tal fin el pago por el servicio de transporte que se le va a prestar. La posesión del billete o de la tarjeta, además de servir como justificantes de pago por el servicio de transporte que se presta, asegura la cobertura del cliente por parte del seguro obligatorio de viajeros.

El conductor-perceptor procederá al cobro del billete aplicando de manera exacta las tarifas correspondientes. El conductor-perceptor ha de custodiar el dinero recaudado hasta el momento de la entrega de la recaudación en las máquinas de liquidación disponibles en cocheras.

Los conductores-perceptores deberán efectuar con rapidez y precisión la expedición de billetes y la supervisión en la cancelación de títulos (tarjeta mayor, tarjeta familia numerosa, tarjeta persona discapacidad mensual, tarjeta discapacidad gratuita, tarjeta pequetus, tarjeta desempleado, tarjeta trimestral joven, tarjeta estándar, etc.)



Una correcta cancelación de un título de viaje (tarjeta) se produce cuando tras la cancelación del mismo, la máquina expendedora o cota emite una luz verde y la señal acústica adecuada.

En el apartado de Anexos se presentan una serie de tablas con indicaciones de las soluciones a adoptar ante posibles errores que puedan producirse en la operación de cancelación.

En caso de uso indebido de la tarjeta por parte de una persona distinta al titular de la misma, el conductor-perceptor deberá verificar en el DUPLO el perfil correspondiente al título de viaje. En caso de no corresponderse el perfil mostrado con la persona que intenta validar el título de viaje, el conductor-perceptor comunicará esta circunstancia al cliente y podrá exigirle que acredite su identidad mostrando su DNI. Si tras la comprobación del DNI se deduce que el titular de la tarjeta y el cliente no son la misma persona, el conductor-perceptor le comunicará esta circunstancia y procederá a retirarle la tarjeta, comunicando al cliente la obligatoriedad de pagar el importe del billete ordinario si quiere continuar el viaje, y en caso contrario deberá indicar al cliente la imposibilidad de realizar el viaje en dichas condiciones.

En el caso de que el cliente muestre agresividad durante el proceso de validación del título de viaje el conductor-perceptor comunicará este hecho al Centro de Control.

Una vez finalizado el servicio, los conductores-perceptores entregarán en el Centro de Control las tarjetas que hayan sido retiradas por uso fraudulento.

Los conductores-perceptores e Inspectores podrán exigir al cliente que les muestre el billete o tarjeta que da derecho a la utilización del servicio.

En caso de sospecha por parte del conductor-perceptor de que un cliente está viajando sin billete, el conductor-perceptor debe preguntarle si ha abonado el billete y en caso negativo, exigirle el abono del mismo.

Los títulos de transporte deberán ser retirados por los empleados de S.M.T.U. cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando hubiere caducado su plazo de vigencia (en el caso de tarjetas con perfiles nominales (tarjetas de estudiante, familia numerosa, etc.).

Cuando el conductor-perceptor se encuentre ante la negativa de un cliente a satisfacer el importe del viaje, con clientes portadores de títulos de viaje con tarjeta que se nieguen a identificarse convenientemente o ante clientes desprovistos del correspondiente título de transporte válido, tendrá autoridad para requerirles que abandonen el autobús en el mismo momento o parada en que se encuentren.

### **2.2.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

Durante la realización del servicio el conductor-perceptor puede enfrentarse a una serie de incidencias de diversa índole ante las cuales procederá comportarse con tranquilidad pero de forma resolutiva.

En el apartado 2.2.7. Medios de Comunicación, del presente documento se indican los diferentes medios de comunicación disponibles por el conductor-perceptor para contactar con el Centro de Control y transmitir diferentes incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio. Adelantando lo que se indica en dicho apartado, el uso de los mensajes predefinidos debe ser prioritario frente al uso de cualquier tipo de fonía y debe ser utilizado siempre que lo que se necesite comunicar esté registrado como mensaje predefinido.

Casos de incidencia y modos de actuación:

**1. Incidencias en la circulación que afecten al cumplimiento del servicio (elevada densidad de tráfico, retenciones, etc.)**

Si durante la realización del servicio el conductor-perceptor percibe la existencia de incidencias en la circulación (retenciones por accidentes, paralización del tráfico por movimiento de maquinaria de obra, etc.) que puedan penalizar de forma grave el cumplimiento de los horarios marcados, deberá comunicarlo al Centro de Control y atenderá las instrucciones que desde éste le sean indicadas.

**2. Indisposición o accidente de clientes**

Ante este tipo de incidencia, el conductor-perceptor parará el autobús en la zona más segura que le sea posible, accionará el freno de estacionamiento y saldrá del puesto de conducción para determinar su estado y atender al cliente, avisando seguidamente, si fuese necesario al Centro de Control para solicitar ayuda a personal especializado según la incidencia (policía, bomberos, ambulancia, etc.).

**3. Alteración del orden ocasionado por los clientes**

En estos casos, el conductor-perceptor solicitará un comportamiento adecuado a los clientes implicados, requiriendo si es necesario al Centro de Control la presencia policial.

Si en el lugar en el que se produce la alteración del orden se encontrara un Policía Local, se le transmitirán los hechos y se comunicará al Centro de Control la incidencia ocurrida. El conductor-perceptor reflejará todo lo sucedido en el Parte de Incidencias que entregará al finalizar la jornada.

**4. Vehículo completo/retrasos**

Siempre que el vehículo esté completo, es decir, sea imposible el acceso de clientes por haberse cubierto la capacidad de vehículo, el conductor-perceptor pulsará el botón del



DUPLO destinado para este caso concreto .

Recibida la señal en el Centro de Control, se tomarán las medidas que se consideren necesarias, debiendo el conductor-perceptor estar atento a posibles órdenes de regulación que le puedan ser transmitidas.

## 5. Vehículo averiado

En caso de avería de un autobús mientras se está realizando el servicio, hay una serie de pautas que, como norma general, se deben seguir y que son:

- Si la avería detectada pudiera afectar a la seguridad del vehículo o a la de los pasajeros o bien imposibilita la continuidad del servicio con normalidad, deberá detenerse el vehículo procurando siempre que sea posible, desplazarlo hasta un lugar en el que no obstruya el flujo de circulación y no esté alejado de una parada, con el fin de favorecer el acceso de los viajeros a otros autobuses, si así lo desearan (conviene recordar que los viajeros que hayan cancelado con tarjeta tienen la posibilidad de realizar el transbordo de forma gratuita).
- Se comunicará a los clientes la situación de avería.
- Se señalará adecuadamente la situación de avería.
- Se transmitirá la incidencia al Centro de Control y se estará a la espera de las oportunas instrucciones (posibilidad o no de reparación del vehículo en el lugar donde está detenido o necesidad de sustitución del autobús en caso de avería grave).

Si la avería se produjera en una zona por la que circulan más líneas, el conductor-perceptor, comunicará a los clientes que podrán acceder al primer autobús que circule por dicha zona para continuar el viaje. El conductor-perceptor esperará con los clientes la llegada del autobús sustituto, al objeto de comunicar al conductor-perceptor del mismo, la incidencia ocurrida y el carácter gratuito del billete para los clientes en consideración a la incidencia sufrida.

Si la avería se produjera en una zona en la que la frecuencia entre los distintos autobuses es alta el conductor-perceptor, solicitará información al Inspector del Centro del Control acerca del tiempo estimado de llegada de un autobús que le sustituya, con objeto de comunicar esta información a los clientes y dejar a su elección la decisión de esperar dicho autobús. El conductor-perceptor esperará con los clientes la llegada del autobús sustituto, al objeto de comunicar al conductor-perceptor del mismo, la incidencia ocurrida y el carácter gratuito del billete para los clientes en consideración a la incidencia sufrida.

- Permitirá bajar del autobús a todos aquellos clientes que lo deseen, advirtiéndoles la situación de peligro en el caso de que el descenso de los mismos pudiera suponer un riesgo para su integridad.

En todo caso de la avería, el conductor-perceptor lo reflejará en el Parte de Incidencias.



## 6. Accidente del vehículo

En el caso en que un vehículo del Servicio se vea implicado en un accidente, deben seguirse unas pautas básicas de actuación dirigidas a resolver de la forma más satisfactoria las posibles derivaciones del suceso:

- a) Asegurar la inmovilización del vehículo.
- b) Comprobar, de forma rápida si se han producido heridos en el interior del vehículo.
- c) Establecer comunicación con el Centro de Control a quien se indicará la ocurrencia del accidente y los datos relativos al mismo.
- d) Si hay heridos, solicitar simultáneamente la asistencia de servicios médicos y según el caso, también la asistencia de la Policía.
- e) Si fuera preciso, prestar la ayuda posible en la atención de los heridos..
- f) Recabar todos los datos relativos a terceros implicados en el accidente. Estos deberán ser registrados en el Parte de Accidentes (identidad del conductor, modelo de vehículo y matrícula, número de la póliza de seguro, etc.).
- g) Rellenar obligatoriamente el Parte de Accidentes, indicando con la mayor claridad y fiabilidad posible, independientemente de que en caso de intervenir la autoridad se realice un informe de atestado del siniestro (el informe de atestado no sustituye al Parte de Accidentes).

## 7. Otras incidencias

Para su mejor y más rápida resolución, el conductor-perceptor reflejará en el Parte de Incidencias, todas las producidas durante la prestación del servicio.

## 8. Relevo de conductores-perceptores

Si por diversas causas, un conductor-perceptor necesita ser relevado de su servicio durante la realización del mismo, deberá ponerlo en conocimiento del Centro de Control. La aceptación del relevo implicará que desde el Centro de Control se le indique al conductor-perceptor la hora y parada donde será relevado, estableciéndose también, cuando proceda, la parada y hora de reincorporación.

## 9. Indisposiciones durante el servicio

Si durante la realización del servicio, el conductor-perceptor sufre una indisposición que pueda poner en peligro su integridad, la del vehículo y sus ocupantes o la de los demás usuarios de la vía pública, deberán seguirse las siguientes pautas básicas de actuación:

- Detener el vehículo procurando, si es posible, desplazarlo hasta un lugar en el que no obstruya el flujo de circulación.



- Señalizar adecuadamente la situación de detención.
- Ponerse en contacto con el Centro de Control para comunicar la incidencia y esperar instrucciones.
- Comunicar a los clientes la incidencia.

Siempre que sea posible, se seguirán las mismas pautas con respecto a los clientes que fueron indicadas para la situación de avería del vehículo.

### **2.2.5 Objetos perdidos**

Los objetos encontrados en los autobuses, bien por ser entregados por algún cliente al conductor-perceptor, o bien recogidos directamente por el conductor-perceptor, se entregarán lo antes posible a portería para que quede registro de los mismos y puedan ser devueltos.

Si los objetos perdidos se encuentran en un vehículo con servicio en una línea, el conductor-perceptor comunicará por medio de la funcionalidad de mensajes predefinidos la existencia de dichos objetos al Inspector de Control, para tener constancia de los mismos ante cualquier reclamación que pueda surgir durante la jornada.

A título informativo, cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de 48 horas después del hallazgo, serán trasladados a las dependencias de la Policía Local de Santander.

### **2.2.6 Sistemas auxiliares del autobús**

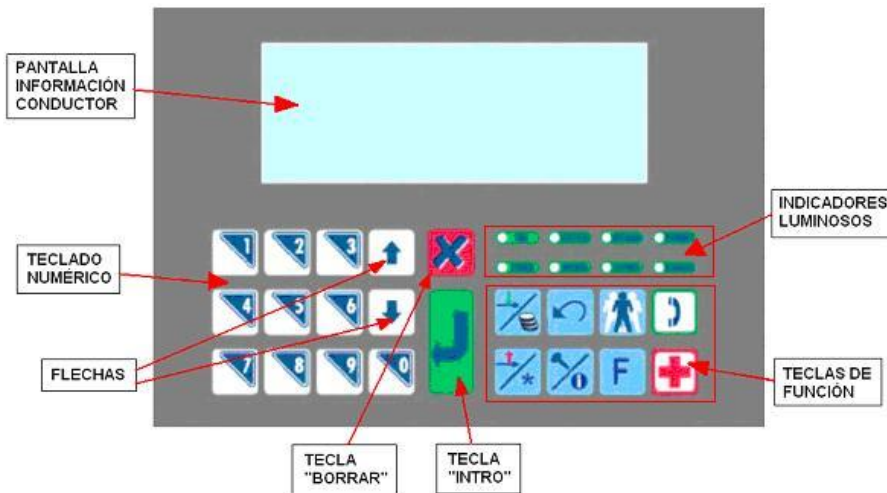
Se deberá facilitar el acceso y descenso del autobús a las personas con movilidad reducida (P.M.R.) mediante el uso de los sistemas de inclinación (arrodillamiento) del autobús y, en su caso, de la rampa.

- Para la inclinación del autobús, se deben accionar los mecanismos correspondientes con el autobús parado. El autobús volverá a su posición normal una vez cerradas las puertas.
- Para la extracción y recogida de la rampa, se deben accionar los mecanismos al efecto, comprobando que no existen obstáculos ni desniveles que dificulten la operación.
- La extracción y recogida de la rampa se realizará con las puertas abiertas o cerradas, dependiendo del modelo de autobús.
- Cualquier anomalía en el funcionamiento de estos mecanismos deberá ser comunicada con la mayor brevedad al Centro de Control y se reflejará en el Parte de Averías.

### **2.2.7 Medios de comunicación**


Son varias las posibilidades disponibles por parte de los conductores-perceptores para establecer comunicación con el Centro de Control.

## DUPLO



### 1. Uso de mensajes predefinidos

Para acceder al menú de mensajes disponibles se reseguirán los siguientes pasos:

- Pulsar la tecla del DUPLO , para acceder al menú "Claves".
- Dentro de este menú, seleccionar la opción 9 "MEN. CONDUCTOR".
- Dentro de este menú los mensajes predefinidos están agrupados en 3 subgrupos, dependiendo del ámbito de los mensajes a enviar.
- Seleccionar el mensaje que corresponda y enviar pulsando la tecla "Intro".

El uso de los mensajes predefinidos debe ser prioritario frente al uso de cualquier tipo de fonía y debe ser utilizado siempre que lo que se necesite comunicar esté registrado como mensaje predefinido.

### 2. Uso de fonías normal y urgente

Los accesos a estas fonías se realizarán usando las siguientes teclas del DUPLO:



Solicitud de fonía normal



Solicitud de fonía urgente (autobús detenido por avería o accidente)

El uso de la fonía normal será el requerido cuando sea necesario poner en conocimiento del Centro de Control cualquier circunstancia de carácter leve u operativa relacionada con el servicio que no esté registrada como tal en los menús de mensajes predefinidos.



La fonía de urgencia se utilizará cuando existan motivos de cierta gravedad relacionados con el servicio que puedan requerir mantener una comunicación verbal con el Inspector del Centro de Control; se aplicará fundamentalmente a casos como:

- Averías del vehículo que impidan seguir con el servicio.
- Ocurrencia de un accidente.
- Situación de agresión verbal controlada.

### **3. Uso de la fonía de emergencia**

La solicitud de fonías de emergencia se realiza mediante la pulsación del “pisón de emergencia” situado en el suelo del puesto de conducción.

Cuando la solicitud de fonía de emergencia es realizada por un conductor-perceptor al ser aceptada desde el Centro de Control, permite escuchar a los Inspectores el sonido de ambiente que circunda el puesto de conducción del autobús y en base a lo que se escuche, actuar. Este tipo de fonía deberá activarse exclusivamente en casos de extrema gravedad.

Por ello, es fundamental que los conductores-perceptores presten atención especial en no activar accidentalmente el “pisón” y además tener en consideración que el uso no apropiado de este canal de comunicaciones puede impedir que otro conductor-perceptor que simultáneamente lo necesite no pueda comunicarse con el Centro de Control para atender un caso grave que le pueda ocurrir.

El Código de circulación prohíbe conducir y al mismo tiempo utilizar teléfonos móviles. Por lo que de tener que utilizar un teléfono móvil, el conductor-perceptor esperará hasta llegar a una cabecera de línea y detener completamente el autobús.

El conductor-perceptor deberá procurar que las comunicaciones sean breves, para no bloquear la red y dado que éste es un sistema abierto, se observará cuidado con el lenguaje, realizando las comunicaciones con el vehículo parado.

#### **2.2.8 Actuación ante los agentes de la autoridad**

Ante una actuación o requerimiento de un agente de la autoridad, el personal de S.M.T.U. deberá colaborar con éste en todo momento y atender sus órdenes o peticiones con disposición y corrección, evitando siempre entrar en debates o conflictos verbales.

Siempre que se produzca la intervención de un agente del orden, deberá quedar registro del hecho, bien en el Parte de Incidencias, o en su caso, en el Parte de Accidentes.

#### **2.2.9 Realización de la pausa**

El conductor-perceptor tiene derecho a realizar dentro de su jornada laboral la pausa establecida según el vigente Convenio colectivo de S.M.T.U.

### 2.2.10 Actuación a seguir en caso de parada ocupada

En caso de llegar a una parada y ésta se encuentre ocupada por vehículos estacionados, si éstos impiden la adecuada aproximación del vehículo a la zona de parada para el ascenso o descenso de clientes, el conductor-perceptor procederá a detenerse de forma paralela a la parada de autobús, procurando evitar en la medida de lo posible la obstaculización de la circulación al resto de conductores.

En el caso de cabeceras de línea ocupadas por vehículos no autorizados, el conductor-perceptor pondrá en conocimiento del Centro de Control este hecho, lo registrará en el Parte de Incidencias y procederá a permitir el acceso y descenso de los clientes.

Mientras esta situación persista, el conductor-perceptor no deberá abandonar el autobús hasta poder estacionar éste correctamente.

## 2.3 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 2.3.1 Entrega de tarjeta de servicio

Siempre que finalice un servicio de autobús, el vehículo deberá dirigirse a las cocheras y a partir de la última parada en la que se haya quedado sin viajeros, activará el letrero de "Retira a cocheras" en el panel exterior del autobús.



Al llegar a cocheras deberá parar en la portería para entregarle al portero la tarjeta del servicio que ha realizado y comunicarle el número de los kilómetros registrados.

### 2.3.2 Lavado exterior y fin de asignación

Una vez en cocheras, el conductor-perceptor conducirá el autobús al tren de lavado y tras haberse realizado el lavado exterior del mismo, se dirigirá a la zona de repostaje de combustible.

Durante el lavado podrá realizarse un fin de asignación que permita la descarga de los datos de recaudación obtenidos a lo largo del servicio realizado.

Si no hay problema en la descarga aparecerá el mensaje "Descarga finalizada correctamente". En caso contrario (problemas en la descarga), aparecerá el mensaje "Confirmar. Problema

descarga. Inténtelo de nuevo". En tal caso, tras confirmar con la tecla  deberá forzarse el envío de datos pulsando la tecla .

Si el mensaje de error aparece de nuevo, deberá registrarse esta circunstancia en el Parte de Incidencias para evitar problemas en los servicios del siguiente día.



### 2.3.3 Repostaje del autobús

Para facilitar el repostaje el autobús deberá colocarse de forma que la boca del depósito de combustible del vehículo, quede lo más cerca posible del surtidor.

A partir de ese momento, el conductor podrá abandonar el autobús para realizar la liquidación de la recaudación.

### 2.3.4 Partes a cumplimentar

- La realización del “Parte de Averías” es obligatoria y de no observarse ninguna se firmará el mismo sin novedad.

En caso de observarse cualquier anomalía en el autobús, ésta deberá ser reflejada lo más detallada posible en el “Parte de Averías” para su posterior revisión.

- La realización del “Parte de Incidencias” sólo se cumplimentará si hay alguna incidencia.
- La realización del “Parte de Accidentes” sólo se cumplimentará si durante el servicio se ha producido algún accidente.
- La realización del “Parte de Incidencias del SAE” solo se cumplimentará si durante el servicio el conductor perceptor observa alguna incidencia relacionada con el sistema de billeteo, cotas, bloqueo de máquinas y otras similares.

### 2.3.5 Entrega de recaudación

La entrega de la recaudación se realizará en las máquinas de recaudación existentes en las cocheras, debiendo ajustarse a la venta de billetes realizada.

La operativa en las máquinas de recaudación será la siguiente:

- Registrar en la máquina de liquidación la fecha (mes y día), el número de conductor y la línea y tarjeta realizada que corresponda a la recaudación a ingresar.
- Depositar las monedas en la bandeja e introducir los billetes en la ranura disponible al efecto. Una vez finalizado el recuento de la recaudación, en la pantalla de la maquina aparecerá la cantidad contabilizada, que deberá corresponder con lo registrado en el ticket de cierre del servicio realizado:
  - Si la cantidad contabilizada es correcta, el conductor-perceptor pulsará el botón de “aceptar” y la maquina emitirá un ticket justificante del ingreso que debe ser conservado por el conductor-perceptor.
  - Si la cantidad contabilizada es incorrecta, el conductor-perceptor pulsará el botón de “Rechazo” y la maquina procederá exclusivamente a la devolución de las monedas. En este caso el conductor-perceptor podrá efectuar un segundo intento de ingreso de la recaudación o escribir una nota informativa al respecto, detallando los problemas surgidos en la entrega de la recaudación, para su



posterior entrega en Caja. Cualquier problema que surja durante el ingreso de la recaudación ha de ser comunicado por escrito a la Caja.

- Depositar del ticket del cierre del servicio generado por el DUPLO.

El plazo máximo admitido para la entrega de la recaudación es de 24 horas tras la finalización del servicio.



## **ANEXO I**

### **TÍTULOS DE VIAJE VIGENTES**

Para facilitar la realización eficiente de su trabajo, el conductor perceptor deberá conocer todos los títulos de transporte existentes en el Servicio que permiten viajar en el transporte urbano de Santander, verificando que ningún cliente utilice los servicios sin estar provisto de su correspondiente título vigente en el momento de su uso.

En ningún caso admitirá como válidas las fotocopias de las tarjetas o pases, ni los títulos carentes de alguno de sus datos identificativos o cuyo titular o fotografía no correspondan al viajero.

A continuación se reproducen todos los títulos de viaje vigentes con sus características principales y la advertencia de que las modificaciones en los mismos serán oportunamente anunciadas mediante circular u oficio.

## 1. Billete ordinario

El billete ordinario es aquel que se emite de forma automática por el DUPLO (a petición del conductor-perceptor) y que será entregado como justificante de pago por el viaje a realizar cuando el cliente no dispone de otro tipo de soporte para el pago (tarjetas).

El sistema permite la generación de billetes agrupados (como justificante de pago para un grupo de personas).

Sólo es válido para un viaje dentro de la misma línea, autobús y día en el que ha sido expedido y excepcionalmente deberá admitirse en el caso de trasbordos ocasionados por avería o incidente para viajar en el próximo autobús de la misma o distinta línea (ver apartado 2.2.4, puntos 5 y 9).



## 2. Bonobús de cartón

Se trata de un título de uso prácticamente extinguido, que es válido para la realización de diez viajes en cualquier línea, bien por su poseedor o por cualquier otra persona que lo acompañe (invitación), aunque deberá marcarse una cancelación por cada viaje y persona que lo utilice (se dispone de una canceladora manual en cada vehículo).



### 3. Tarjeta estándar ordinaria

En la actualidad existen dos modalidades de tarjetas bonobús que permiten viajar en el servicio público de transportes de Santander: tarjetas con contacto y tarjetas sin contacto.

Se trata de tarjetas recargables que permiten cancelar viajes mientras su saldo sea superior al marcado para este tipo de soportes según se indique cada año en la Ordenanza Municipal. No son nominales, con lo cual no pueden ser asociados a una persona en concreto.

Tarjeta con contacto:



Tarjeta estándar sin contacto:



#### 4. Tarjeta de Familia numerosa

Se trata de un título de viaje sin límite diario de viajes, que permite viajar a los todos los miembros de las familias numerosas (una tarjeta por miembro) que estén empadronadas en Santander y que cumplan los requisitos exigidos por la ley. Se trata de un título personal e intransferible, es decir, sólo puede ser usado por el titular de la misma, cuya fotografía y datos personales figuran en la tarjeta. Tiene fecha de caducidad y el titular de la misma puede recargar dinero en ella e invitar a otras personas.

A fecha actual la tarifa para viajar con este título es de 0 €, siendo válido para viajar todos los días de la semana y a cualquier hora.



#### 5. Tarjeta Mayor

Solo puede ser utilizada por el titular de la misma, cuya fotografía y datos personales figuran en la misma. Se trata de un título personal e intransferible que tiene fecha de caducidad y puede usarse todos los días de la semana y a cualquier hora.

Puede recargarse en cualquiera de los puntos de distribución autorizados.

En la actualidad es un título gratuito que se concede siempre que se cumplan una serie de requisitos.



#### 6. Tarjeta Trimestral joven (Estudiantes)



Este título es otorgado por S.M.T.U. a usuarios que tengan como máximo 25 años de edad, debiendo éstos estar empadronados en Santander. Se trata de un título personal e intransferible y tiene fecha de caducidad, si bien el titular de la misma puede recargar dinero en ella e invitar a otras personas.

El uso de este título es ilimitado durante el periodo de vigencia del trimestre (se debe recargar trimestralmente). La tarjeta permite cargar simultáneamente el trimestre vigente y/o el siguiente. A efectos de validez, los trimestres son los siguientes:

- Del 1 de enero al 31 de marzo (1º trimestre).
- Del 1 de abril al 30 de junio (2º trimestre).
- Del 1 de julio al 30 de septiembre (3º trimestre).
- Del 1 de octubre al 31 de diciembre (4º trimestre).

Puede usarse todos los días de la semana (incluidos sábados y domingos) y a cualquier hora.



## 7. Tarjeta de Becario de Universidad

Este título solo podrá ser utilizado por usuarios que presenten acreditación de la condición de universitario, siendo un título personal e intransferible y tiene fecha de caducidad. Permite recargar dinero en ella e invitar a otras personas.

Su uso es válido desde el 1 de Octubre al 30 de Junio (ambos incluidos) y de lunes a sábado.



### 8. Tarjeta de empleado de S.M.T.U.

Título de viaje exclusivo para empleados de S.M.T.U., que permite a éstos viajar gratuitamente sin limitación de fecha ni hora de uso. Es un título personal e intransferible, con fecha de caducidad, apareciendo en la tarjeta la fotografía y datos personales del empleado.

Se les permite la carga de saldo en los puntos de distribución autorizados.



### 9. Tarjeta de familiar de empleado de S.M.T.U.

Se trata de un título para uso exclusivo de familiares de empleados de S.M.T.U., que permite a éstos viajar gratuitamente sin limitación de fecha ni hora de uso. Es un título personal e intransferible, con fecha de caducidad, apareciendo en la tarjeta la fotografía y datos personales del familiar del empleado (su uso es ilimitado excepto por causas que determine la empresa).

Se les permite la carga de saldo en los puntos de distribución autorizados.



### 10. Tarjeta de funcionario

Únicamente los usuarios que presenten acreditación de la condición de funcionario pueden poseer este tipo de título, tratándose de un título personal e intransferible, con fecha de caducidad y que, según diferentes casos, permite viajar de forma ilimitada en determinados periodos horarios y días de la semana.

Se les permite la carga en los puntos de distribución autorizados.



## 11. Tarjeta TUI Universidad

La tarjeta de la Universidad de Cantabria TUI permite viajar a los usuarios que la porten en el transporte público de Santander, realizando sus cancelaciones según tres títulos posibles: bonobús ordinario, Estudiante y Familia numerosa; es una tarjeta personal e intransferible, por lo que solo podrá ser utilizada por el titular de la misma, figurando su fotografía y datos personales.



## 12. Tarjeta Temporal

Se trata de un título de transporte creado específicamente para funcionar como pase temporal que permita usar el servicio de transporte público de Santander entre dos fechas concretas.



### 13. Tarjeta de Transporte del Gobierno



Es una tarjeta que tiene 3 monederos entre los cuales está el de TUS. El monedero de TUS ha de estar cargado para viajar en los autobuses urbanos.

Se pueden recargar en los puntos de distribución autorizados.

Cuando al cancelar el viaje aparezca un mensaje de error en la pantalla puede ser por dos motivos:

1. No se ha cargado el monedero de TUS.
2. La tarjeta está rota.

Si esto ocurre se debe cumplir el **PROCEDIMIENTO** siguiente:

1. Preguntar al viajero si ha cargado el monedero de TUS.
2. Comprobar si la tarjeta tiene el título de TUS cargado.

El conductor puede comprobar esto último haciendo una consulta de tarjeta y observando en el justificante si **el operador 120** está cargado y hay saldo disponible.

Si el conductor no pudiera hacer esta consulta el fallo sería de la tarjeta, y si pusiera que tiene el operador **contrato 120 cargado** y con saldo el problema sería de las máquinas.



En el caso que no exista saldo en el monedero TUS se debe expedir un **billete ordinario** y en el caso que el fallo sea de la tarjeta, se emitirá un billete de emergencia con el título de **bonobús** indicándole al viajero que acuda al Centro de Incidencias de Transporte (CIT) del Gobierno, situado en la Estación de Autobuses.

En este último caso es necesario que se abra una incidencia indicando el número del autobús y el número de la tarjeta para poder subsanar la incidencia lo antes posible.

#### 14. Tarjeta del Banco Santander



Es una tarjeta que tiene 4 monederos entre los cuales está el de TUS. El monedero de TUS ha de estar cargado para viajar en los autobuses urbanos.

Se pueden recargar en los puntos de distribución autorizados.

Cuando al cancelar el viaje aparezca un mensaje de **error** en la pantalla puede ser por dos motivos:

1. No se ha cargado el monedero de TUS.
2. La tarjeta está rota.

Si esto ocurre se debe cumplir el **PROCEDIMIENTO** siguiente:

1. Preguntar al viajero si ha cargado el monedero de TUS.
2. Comprobar si la tarjeta tiene el título de TUS cargado.

El conductor puede comprobar esto último haciendo una consulta de tarjeta y observando en el justificante si **el operador 120** está cargado y hay saldo disponible.

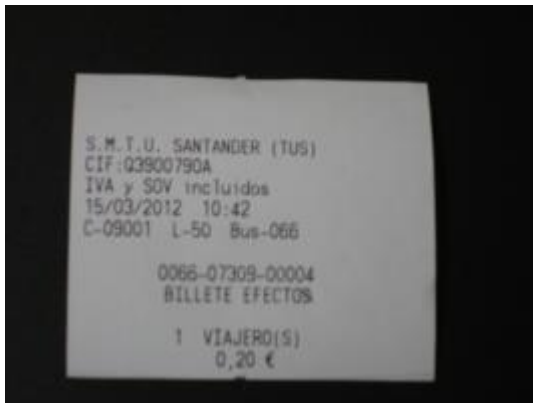
Si el conductor no pudiera hacer esta consulta el fallo sería de la tarjeta, y si pusiera que tiene el **operador contrato 120** cargado y con saldo el problema sería de las máquinas.

En el caso que no exista saldo en el monedero TUS se debe expedir un **billete ordinario** y en el caso que el fallo sea de la tarjeta se emitirá un billete de emergencia con el título de **bonobús** indicándole al viajero que acuda al Centro de Incidencias de Transporte (CIT) del Gobierno, situado en la Estación de Autobuses.

En este último caso es necesario que se abra una incidencia indicando el número del autobús y el número de la tarjeta para poder subsanar la incidencia lo antes posible.

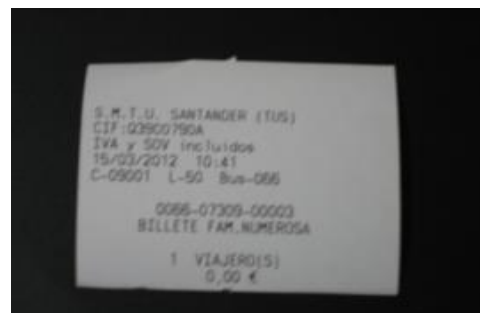
### 15. Billete de efectos

Es el importe que han de abonar los viajeros por acceder al autobús portando bultos. Se exceptúan las sillas de bebé.



### 16. Billete de emergencia

Es el billete expedido manualmente por el conductor cuando resulte imposible la lectura y cancelación con tarjetas. Existen billetes de emergencia para los perfiles de estudiante (bono trimestral), pensionista, familia numerosa y funcionario.



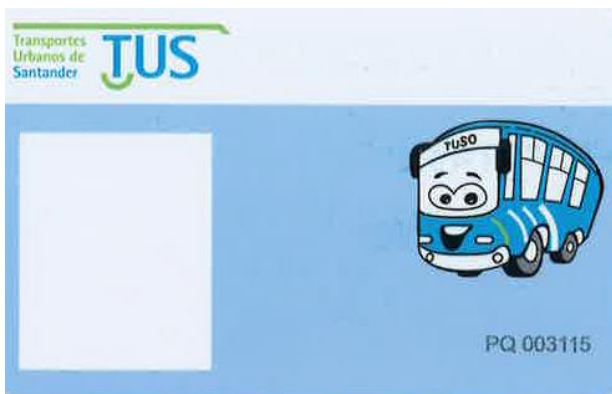
## 17. Billete de mano

Es el billete expedido manualmente por el conductor cuando el DUPLO no permite imprimir billetes por medio de su impresora. Existen billetes de mano para los títulos de billete ordinario y de efectos.



## 18.- Tarjeta Peque-Tus

Permite viajes gratuitos para niños de edades comprendidas entre 4 y 6 años, ambos incluidos, empadronados en Santander durante la vigencia de uso de la tarjeta. Es un título personal e intransferible.



## 19.- Tarjeta para personas con discapacidad: mensual con precio reducido

Es un título para personas con discapacidad entre el 33% y el 64%, ambos incluidos, empadronadas en Santander. La tarjeta deberá ser cargada con el importe mensual correspondiente (17,00€) en la red de recarga del Servicio Municipal Urbano (estancos y quioscos de prensa) y tendrá una validez desde su recarga de 30 días naturales, durante los cuales, podrá usarse todos los días de forma ilimitada.

Es un título personal e intransferible.



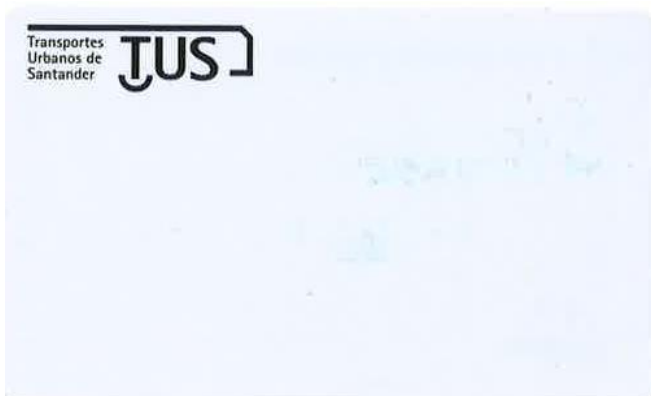
### 20.- Tarjeta para personas con discapacidad igual o superior al 65%

Es un título para personas con discapacidad igual o superior al 65%, empadronadas en Santander. Es personal e intransferible.



### 21.- Tarjeta desempleado

Es un título para personas empadronadas en Santander, desempleadas paradas cuya situación persista durante un año o más contado desde la fecha de la solicitud. El solicitante deberá acreditar su derecho mediante certificado expedido por el Servicio Cantabro de Empleo. Tiene una validez de 6 meses. Es un título personal e intransferible.





## 22.- Tarjeta bancaria

Actualmente está permitido el pago mediante tarjeta bancaria en algunas líneas.



## **ANEXO II**

### **DOCUMENTACIÓN DEL CONDUCTOR-PERCEPTOR**



Los conductores- perceptores han de cumplimentar diversos partes y documentos en función de la ocurrencia de diferentes eventos.

Además de los Partes de Accidente, Averías, Incidencias e Incidencias del S.A.E., existen otros impresos que el conductor perceptor tiene a su disposición y que ha de cumplimentar ante diferentes situaciones como son: solicitud de permisos, cambios de servicio, solicitud de relevos, u otras similares.

Las solicitudes de permisos y licencias se deberán realizar por escrito con un mínimo de cuarenta y ocho horas de antelación, salvo causas de urgencia debidamente justificadas, para que la empresa disponga del tiempo necesario para proceder a la reorganización del servicio

Asimismo, el conductor dispondrá de juegos de hojas de reclamaciones disponibles en los autobuses para entregar a los clientes. Estos impresos pueden entregarse por parte de los usuarios en las oficinas del Centro de Control, en la C/ Castilla nº 8 o en el Registro General del Ayuntamiento.

A continuación se adjuntan todos los modelos de partes e impresos existentes.





**Solicitud de relevo**



**SOLICITUD PARA RELEVOS**



El que suscribe D. \_\_\_\_\_  
Con el cargo de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

**SOLICITA :**

Le sea concedido un relevo, para el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
a las \_\_\_\_\_ horas. para acudir \_\_\_\_\_

**NOTA.**- CON LA SOLICITUD DEL PERMISO, SE ADJUNTARA EL JUSTIFICANTE QUE ACREDITE EL DERECHO A LA LICENCIA Y AL REGRESO EL JUSTIFICANTE DE HABER ASISTIDO.

Santander, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.01\_ \_\_\_\_\_  
El Empleado n° \_\_\_\_\_  
Fdo:

A CUMPLIMENTAR POR EL INSPECTOR DEL CENTRO DE CONTROL :

HORA DEL RELEVO :	_____	
HORA DE REGRESO :	_____	
TIEMPO EMPLEADO :	<table border="1"><tr><td>HORAS</td></tr></table>	HORAS
HORAS		



**Solicitud cambio de servicio**



**SOLICITUD PARA CAMBIOS DE SERVICIO**



El que suscribe D. \_\_\_\_\_  
Con el cargo de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

**SOLICITA, CAMBIO DE SERVICIO PARA EL DIA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ CON :**

D. \_\_\_\_\_  
Con el cargo de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

**QUEDANDO RESPONSABILIZADOS CADA UNO DE HACER EL SIGUIENTE SERVICIO :**

EMPLEADO N° \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ SERVICIO \_\_\_\_\_

EMPLEADO N° \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ SERVICIO \_\_\_\_\_

**NOTA.- EN EL CASO DE QUE UNO DE LOS DOS CAUSE BAJA O NO PUEDA ACUDIR AL TRABAJO  
POR CUALQUIER CAUSA, QUEDA SIN EFECTO DICHO CAMBIO.**

EMPLEADO N° \_\_\_\_\_  
FDO: \_\_\_\_\_

EMPLEADO N° \_\_\_\_\_  
FDO: \_\_\_\_\_

Santander, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_



**Solicitud permisos**



**SOLICITUD PARA PERMISOS**



El que suscribe D. \_\_\_\_\_  
Con el cargo de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

**SOLICITA :**

Permiso para \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Santander, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_  
El Empleado n° \_\_\_\_\_  
Fdo:

**INFORME DEL JEFE CORRESPONDIENTE :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Santander, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_  
Fdo:



**Solicitud permisos retribuidos**



**SOLICITUD PARA PERMISOS RETRIBUIDOS**



El que suscribe D. \_\_\_\_\_  
Con el cargo de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

**SOLICITA :**

Permiso retribuido para los días \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
por \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
el día \_\_\_\_\_, en \_\_\_\_\_

NOTA.- CON LA SOLICITUD DEL PERMISO, SE ADJUNTARA EL JUSTIFICANTE QUE ACREDITE EL DERECHO A LA LICENCIA.

**AL REGRESO, SE ADJUNTARA EL JUSTIFICANTE QUE ACREDITE EL DERECHO, AL TOTAL DE LOS DIAS SOLICITADOS**

Santander, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_

El Empleado n° \_\_\_\_\_

Fdo:





**Parte accidente (hoja1)**



**PARTE DE ACCIDENTES**

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER  
 SERVICIO MUNICIPAL DE TRANSPORTES URBANOS  
 C/ Caja nº 2. Tf: 942200689 / Fax: 942200678

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal, el Ayuntamiento de Santander le informa que sus datos personales aportados en este impreso serán incorporados a un fichero automatizado titularidad del Ayuntamiento con

Los campos sombreados son para cumplimiento del tramitador

DATOS GENERALES		
Fecha	Línea	Referencia
Hora	Circulando hacia	
Turno	Lugar exacto del siniestro	

DATOS DEL CONDUCTOR		
Nombre y apellidos	D.N.I.	Número de empleado
Permiso de Conducción expedido en	Fecha de caducidad del Permiso de Conducción	

VEHÍCULO PROPIO		
Matrícula	Nº bus	Nº póliza seguro
Daños en el autobús		
Daños a personas (viajeros del autobús). Registrar nombres, números de teléfono y direcciones de contacto		

VEHÍCULO CONTRARIO		
Matrícula	Marca	Modelo
Propietario	Teléfono	Dirección
Conductor	Teléfono	Dirección
Compañía aseguradora		Nº de póliza seguro
Daños en el vehículo contrario		
Daños a personas. Registrar nombres, números de teléfono y direcciones de contacto		

DESCRIPCIÓN DEL SINIESTRO
Descripción

**Parte accidente (hoja2)**

**DESCRIPCIÓN DEL SINIESTRO (cont)**

Croquis

Testigos del accidente (registrar nombres y números de teléfono)

Autoridad que intervino

Santander, a de de  
El conductor, firmado

¿Hubo atestado? Sí  No  (marcar con una X)

¿Intervinieron asistencias sanitarias? Sí  No  (marcar con una X)

**INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL PARTE DE ACCIDENTES**

Se indican seguidamente una serie de aspectos que habrán de considerarse a la hora de cumplimentar este parte de accidentes debiendo rellenarse todos los apartados que correspondan a las características del accidente y escribiendo con letra clara (preferi

**DATOS GENERALES**

Deberán rellenarse necesariamente todos los campos del apartado excepto el sombreado en gris (referencia).

"Circulando hacia": indicar la cabecera de destino o la mejor definición del sentido de la marcha en el caso de que la línea sea circular.

"Lugar e

**DATOS DEL CONDUCTOR**

Deberán rellenarse necesariamente todos los campos del apartado.

**VEHÍCULO PROPIO**

Los campos "Matrícula" y "Nº de bus" deberán rellenarse siempre, dejando en blanco el campo sombreado en gris "Nº póliza seguro".

"Daños en el autobús": indicar los daños sufridos en el autobús detectados visualmente (ej: luna delantera rota, parachoques

**VEHÍCULO CONTRARIO**

Deberán rellenarse necesariamente todos los campos del apartado y especialmente "Matrícula", "Compañía aseguradora" y "Nº de póliza".

"Daños en el vehículo contrario": indicar los daños sufridos en el vehículo contrario detectados visualmente (ej: luna d

**DESCRIPCIÓN DEL SINIESTRO**

"Descripción": deberá rellenarse necesariamente, explicando de la forma más clara y directa posible los hechos sucedidos y aportando solamente aquellos detalles y circunstancias que sirvan para un mejor entendimiento de las causas y desarrollo del accident

**Pasa proceder a la rápida tramitación del accidente, la entrega del parte de accidentes deberá realizarse como máximo a lo largo de la mañana del día siguiente al de ocurrencia del mismo. Debidamente rellenado y firmado por el conductor, el parte de accid**



**Impreso cambio de domicilio**



**CAMBIO DE DOMICILIO**



**El que suscribe D.** \_\_\_\_\_  
**Con el cargo de** \_\_\_\_\_ **Nº** \_\_\_\_\_

**SOLICITA :**

Permiso retribuido para el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
por cambio de domicilio.

A partir de esta fecha mi nuevo domicilio es :

**C/** \_\_\_\_\_

**LOCALIDAD** \_\_\_\_\_ **MUNICIPIO** \_\_\_\_\_ **C. P.** \_\_\_\_\_

**REGION** \_\_\_\_\_

Santander, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_

El Empleado nº \_\_\_\_\_

Fdo:





**Parte de incidencias y averías del SAE**




**Dpto. Productos Informáticos  
y Electrónicos**

Servicio Municipal de Transportes  
Excmo. Ayuntamiento de Santander  
C/ Caja nº 2. 39011 SANTANDER.



Fecha :	Conductor	Turno :
Hora :	Autobús	Tarjeta :
Descripción de la avería :		
Solución :		



 <b>JUSTIFICACIÓN TIEMPO EXTRA</b>		<b>Fecha:</b>		<b>AUTOBÚS</b>	
		<b>Conductor:</b>			
		<b>Tarjeta:</b>			
		<b>Turno:</b>			
<b>HORA DE RELEVO/RETIRADA</b>	<b>SALIDA LANZADERA</b>	<b>ENTRADA COCHERAS</b>	<b>ENTREGA RECAUDACION</b>		
<b>HORA FIN TARJETA:</b>		<b>TIEMPO RECLAMADO:</b>			
<b>MOTIVO:</b>					
_____					
_____					
_____					
_____					
_____					
_____					
_____					
_____					
_____					
<b>A RELLENAR POR EL SERVICIO</b>					
<b>HORA DE RELEVO</b>	<b>SALIDA LANZADERA</b>	<b>ENTRADA COCHERAS</b>	<b>ENTREGA RECAUDACION</b>		
<b>HORA FIN TARJETA:</b>		<b>LANZADERA PROGRAMADA (SI/NO)</b>			
<b>Conclusiones:</b>					
_____					
_____					
<b>Firma del Conductor:</b>			<b>Jefatura Tráfico:</b>		



## **ANEXO III**

### **RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA DE BILLETAJE**



Las incidencias relativas al control de billeteaje son tantas y variadas que es difícil establecer una casuística para todas ellas, por tanto a continuación se enumeran algunas de las más comunes:

### 1. Gestión de errores en la cancelación con tarjetas

Error	Solución	
Saldo insuficiente	Cobrar billete ordinario	
Tarjeta <b>caducada</b>	Cobrar billete ordinario	
Tarjeta <b>fuera de hora</b>	Cobrar billete ordinario	
Tarjeta <b>ordinaria estándar</b> da siempre ERROR DE TARJETA	Cobrar billete ordinario	Indicar al viajero que debe cambiarla en el centro de atención al cliente de S.M.T.U.
Tarjeta <b>con perfil</b> da siempre ERROR DE TARJETA	Comprobar perfil: →	Si es correcto: Vender billete de emergencia.
	→	Si no es correcto: Cobrar billete ordinario.
	→	Si no se puede comprobar: Cobrar billete ordinario.
RETIRAR Tarjeta en lista negra	Retirar tarjeta y cobrar billete ordinario	

## 2. Solución a posibles problemas con el sistema de billeteaje

### PASO 1.

- Realizar un FIN DE ASIGNACIÓN en el DUPLO.
- Esperar a que termine el envío de datos.
- Una vez transcurrido este plazo, proceder a identificarse de forma habitual.

<b>Problema</b>	<b>Solución</b>
El <b>duplo</b> no responde a ninguna tecla.	Proceder al paso 2.
Display de <b>viajero</b> está <b>apagado y no lee tarjetas.</b>	Proceder al paso 1. Si no se arregla paso 2.
Display de <b>conductor</b> está <b>apagado</b>	Proceder al paso 2
El display muestra <b>“Incorporar a Línea”</b> estando ya en línea	Localizar manualmente la parada mediante las flechas.
Al cancelar tarjetas en el <b>duplo</b> o <b>cotas</b> muestra <b>“No hay descripción de parada”</b>	Localizar manualmente la parada mediante las flechas. Si con esto no funciona proceder al paso 1.
Al cancelar tarjetas en el <b>duplo</b> o emitir un billete muestra <b>“No hay datos de billeteaje”</b>	Proceder al paso 1.
El <b>duplo</b> saca un ticket de cierre sin haberlo solicitado.	Proceder al paso 1.
La <b>cota</b> se ha quedado <b>bloqueada</b> con un error de lectura y no se quita al confirmar desde el duplo.	Reseteo las cotas pulsando el <b>botón Negro</b> habilitado para ello.
La <b>cota</b> muestra <b>“Sin servicio”</b> o <b>“Error de tarjeta”</b>	Reseteo las cotas pulsando el <b>botón Negro</b> habilitado para ello. Si con esto no responde proceder al paso 1.
Se ha <b>cambiado de línea</b> y el <b>duplo</b> no muestra el cambio	Proceder al paso 1.
El duplo no cambia las <b>paradas</b> automáticamente y <b>manualmente no aparece la que se necesita.</b>	Proceder al paso 1 y seleccionar el trayecto correcto si no lo hace automáticamente.
<b>No ha impreso el ticket de cierre</b>	Pulsar la tecla <b>F</b> y seleccionar la opción <b>7</b>



**PASO 2.**


- Reiniciar el equipo utilizando la tecla habilitada en la parte superior (botón rojo)
- El DUPLO, si había abierto bien el servicio, debe recuperar todos los datos de explotación permitiendo la venta en 30 segundos aproximadamente.
- Si con esta acción sigue sin funcionar correctamente, proceder al paso 1.

En caso de que el DUPLO no lea ninguna tarjeta se procederá a activar la lectura de perfiles en la cota 0 y se avisará al Centro de Control para poder realizar la sustitución del DUPLO.



## **ANEXO IV**

### **MENSAJES PREDEFINIDOS**

Para acceder al menú de mensajes se tiene que pulsar , luego bajar a la opción **9. MEN. CONDUCTOR**. Los mensajes están agrupados en subgrupos siendo los siguientes:

### SUBGRUPO 1

### RESPUESTA DESDE CONTROL

- |                   |                                         |
|-------------------|-----------------------------------------|
| • SI              | “RECIBIDO”                              |
| • NO              | “RECIBIDO”                              |
| • CONTINUO MARCHA | “RECIBIDO”                              |
| • CALLE CORTADA   | “RECIBIDO”                              |
| • ATASCO          | “RECIBIDO”                              |
| • NO TENGO RELEVO | “CONTINUA LA MARCHA, BUSCANDO SOLUCION” |
| • SOLICITO RELEVO | Se preguntará por FONÍA el motivo       |
| • OBJETO OLVIDADO | “DEPOSITARLO AL PASAR EN CONTROL”       |
| • ACCIDENTE       | “SE AVISA A LA POLICIA LOCAL”           |

### SUBGRUPO 2

### RESPUESTA DESDE CONTROL

- |                     |                                            |
|---------------------|--------------------------------------------|
| • AVERIA BUS PARADO | “SE AVISA A COCHERAS”                      |
| • BUS SE CALIENTA   | Se preguntará por FONÍA si puede seguir    |
| • FALTA AGUA        | Se preguntará por FONÍA si puede seguir    |
| • RAMPA NO FUNCIONA | “SE AVISA A COCHERAS”                      |
| • AVERIA EN PUERTAS | Se preguntará por FONÍA si puede seguir    |
| • MARQUESINA ROTA   | “RECIBIDO”                                 |
| • AVISAR AMBULANCIA | “RECIBIDO”                                 |
| • LIBRE             | Se le indicará por FONÍA su próxima salida |
| • PROBLEMA RESUELTO | “RECIBIDO”                                 |

### SUBGRUPO 3

### RESPUESTA DESDE CONTROL

- |                         |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| • PROBLEMA RESUELTO     | “RECIBIDO”                    |
| • DUPLO NO VENDE        | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • DUPLO NO LEE TARJETAS | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • COTA 0 AVERIADA       | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • COTA 1 AVERIADA       | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • TV NO FUNCIONAN       | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • NO LOCALIZA BIEN      | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • FONIA NO FUNCIONA     | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • SALDO-BUS MAL         | “RECIBIDO, BUSCANDO SOLUCIÓN” |
| • AVERIA RESUELTA       | “RECIBIDO”                    |