

OBJECTE

L'objectiu d'aquest procediment és descriure la sistemàtica de les accions que es porten a terme pels diferents col·lectius del CON en l'Oficina del Centre per la preparació, inici, seguiment, finalització i tancament del servei BUS al CON.

ABAST

Aquest procediment afecta a tots els comandaments, tècnics, administratius i conductors del Centre Operatiu de Negoci (CON).

REFERÈNCIES

Aquest procediment s'ha elaborat d'acord als requisits de la norma ISO 9001:2008 i desenvolupa parcialment el capítol 4.4 del Manual de Qualitat de TMB.

També s'ha elaborat d'acord als requisits del punt 4 de la norma UNE-EN 13816:2003.

RESPONSABILITATS

Comandaments, conductors i personal de l'Oficina de Centre: són responsables del compliment d'aquest procediment.

Cap d'Oficina de Centre (COC) i Cap de Grup Operatiu de Línea (CGOL): són responsables de supervisar el correcte desenvolupament d'aquest procediment.

Director de CON (Centre Operatiu de Negoci): és responsable de vetllar per l'aplicació i el compliment d'aquest procediment.

DEFINICIONS

Cartró Horari: carpeta que s'identifica amb un torn i una línia i que, en el seu interior, porta la següent documentació: full de ruta (2 exemplars), rutes de les entrades i sortides del CON, plànol de la línia, horari teòric, tríptic de la línia (si s'ha editat), avisos del servei (si són necessaris), precintes de validadora fora de servei (2 unitats), extracte de normes.

Tots els termes i definicions es troben recollits en el Llibre de Definicions de TMB.

DESENVOLUPAMENT

Preparació del Servei

Es procedeix per part del personal de l'Oficina del Centre a la identificació i recopilació de tota la documentació necessària per la preparació del servei diari:

- Quadre de Serveis Diari : d'acord amb el Procediment d'Assignació de Recursos (P839).
- Pissarra d'assignació de la Flota: d'acord amb el Procediment d'Assignació de Recursos (P839)..



- Cartrons Horaris: verificar que és correcte la documentació en el seu interior:
 - ✓ Horari programat a la línia per aquest tipus de dia (temporada, dia de la setmana, versió i torn).
 - ✓ Full de ruta (2 exemplars).
 - ✓ Extracte de la Normativa d'Empresa.
 - ✓ Full "Serveis Especials" (per cartrons dels serveis de línies designades a tal efecte).
 - ✓ Rutes de les entrades i sortides del CON.
 - ✓ Plànol de la línia.
 - ✓ Tríptic de la línia (si s'ha editat).
 - ✓ Avisos del servei (si són necessaris).
 - ✓ Precintes de validadora fora de servei (2 unitats).
- Full registre "d'Incidències del Quadre de Serveis Diari".
- Full registre de "Sortides tard i retir per incidències".
- Full registre de "Full de control d'avaries".
- Full de comunicacions "ver jefe": Relació de conductors que han de fer a l'Oficina del Centre algun tipus de gestió (recollir documentació o material, signar acusaments de rebuda, informar-li d'algun tema que li afecti, demanar-li documentació, etc).
- Classificar i ordenar tota la documentació, material o avisos que es trobin a l'Oficina del Centre i que hagin de ser lliurats o notificats al conductors.
- Full registre de "Objectes Trobats".

Inici del Servei

El conductor ha de presentar-se en el centre, i recollir el cartró horari del seu servei.

El personal de l'Oficina verifica el servei assignat al conductor segons el programat al "Quadre de Servei Diari". El conductor recull el cartró que correspongui i se li comunica el cotxe assignat en la "Pissarra d'assignació de la Flota diària". El personal de l'Oficina comprova si el conductor es troba al llistat "ver jefe" per si cal fer alguna gestió.

Un cop el cartró horari és en possessió del conductor, aquest procedeix a la "Prestació del Servei" seguint el procediment de "Prestació del Servei" (P833).

En el cas de que el conductor detectés qualsevol anomalia en el vehicle aquesta és comunicada al personal de l'Oficina, que valora si procedeix al canvi o no. En cas afirmatiu se li assigna un nou cotxe per tal que el conductor pugui iniciar la prestació.

El personal de l'Oficina de Centre informa a Material Mòbil de l'anomalia detectada i el canvi de vehicle. Material Mòbil registra a l'aplicació informàtica corresponent aquesta avaria per iniciar la seva reparació, seguint el procediment de "Manteniment Correctiu al CON" (P847).

Es verifica la correcta sortida horària de tots el cotxes mitjançant la "Pissarra d'assignació de la Flota diària"(pissarra base).

Un cop hagin sortit tots els cotxes, el personal de l'Oficina de Centre (inclosos els conductors de maniobres i/o de guàrdia) comprova que a l'estacionament del Centre, estiguin els cotxes programats com a reserves d'acord amb la "Pissarra de assignació de la Flota diària".

Seguiment del Servei

Un cop el servei Bus s'ha iniciat i es desenvolupa al carrer, l'Oficina de Centre recopila tota la informació de l'"Inici del Servei", registra les incidències que calguin i classifica la documentació rebuda:

- Quadre de Serveis.
- "Pissarra d'assignació de la Flota diària".
- Classificar i donar el tràmit oportú dels comunicats de servei lliurats pels conductors.
- Classificar i donar el tràmit oportú de les peticions, canvis o permutes de festes lliurats pels conductors.
- Llistat de Material Mòbil amb els cotxes immobilitzats en el Centre per avaria.

Durant la resta del seguiment del servei s'atendran les incidències (amb coneixement del CRT) que surtin de l'àmbit de:

- a) Cotxe substituït en ruta per avaria o raons tècniques.
- b) Conductor substituït en ruta per qualsevol tipus d'incidència.
- c) Cotxes avariats i entrats a Dipòsit.
- d) Cotxes retirats del servei per incidència de conductors.
- e) Conductors no presentats al servei.

a) Incidència de Cotxe substituït en ruta per avaria:

Rebuda la incidència (comunicada per CRT o generada pel propi Centre) si hi ha al Centre conductors maniobres o de guàrdia, es procedeix a la substitució en ruta del cotxe d'acord amb CRT.

Quan el conductor amb el cotxe substituït entra al CON, es presenta a l'oficina del taller (Material Mòbil) on entrega el "faldó" del full de ruta. El personal de Material Mòbil registra a l'aplicació informàtica corresponent aquesta avaria per iniciar la seva reparació, seguint el procediment de "Manteniment Correctiu al CON" (P847).

A continuació el conductor es trasllada a l'oficina del Centre i comunica l'anomalia al personal de l'Oficina, que registra en el full registre de "cotxes avariats i entrats a Dipòsit".

b) Conductor substituït en ruta per qualsevol tipus d'incidència

Rebuda la incidència (comunicada per CRT o generada per el propi Centre) si hi ha al Centre conductors de guàrdia, es procedeix a la substitució del conductor en ruta d'acord amb CRT.

L'Oficina de Centre o el Comandament procedeix a registrar la incidència a :

- Full registre "d'Incidències del Quadre de Serveis Diari".

c) Incidència per Cotxes avariats i entrats a Centre:



Rebuda la incidència (comunicada per CRT o generada pel propi Centre), el conductor es trasllada al CON. En entrar es presenta a l'oficina del taller (Material Mòbil) on entrega el "faldó" del full de ruta. El personal de Material Mòbil registra a l'aplicació informàtica corresponent aquesta avaria per iniciar la seva reparació, seguint el procediment de "Manteniment Correctiu al CON " (P847).

A continuació el conductor es trasllada a l'oficina de centre i comunica l'anomalia a l'Oficina de Centre, que procedeix a assignar un nou cotxe disponible (seguint la previsió de "Pissarra d'assignació de la Flota diària") de manera que el conductor pugui seguir la prestació del servei.

El personal de l'Oficina de Centre procedeix a registrar la incidència a :

- Full registre "Full de Control d'Avaries".

d) Incidència per Cotxes retirats del servei per incidència de conductors:

Rebuda la incidència (comunicada per CRT, rebuda o generada pel propi Centre) si no hi ha conductors de guàrdia per fer una substitució en ruta, el conductor (de la incidència) es trasllada al CON. A l'entrar estaciona el vehicle, es presenta a l'oficina del Centre i comunica la incidència al personal, que procedeix a registrar-la a:

- Full registre de "Sortides tard i retirs per incidència".

- Full registre "d'Incidències del Quadre de Serveis Diari".

A partir de conèixer la incidència, a l'Oficina de Centre es fan les gestions necessàries per trobar algun conductor i restablir el més aviat possible el servei.

e) Conductors no presentats al servei :

Rebuda la incidència (comunicada per CRT, rebuda o generada pel propi Centre), es registra on correspongui segons el nivell d'afectació a:

- Full registre "d'Incidències del Quadre de Serveis Diari".

- Full registre de "Sortides tard i retirs per incidència".

A partir de conèixer la incidència, a l'Oficina de Centre es fan la gestions necessàries per trobar algun conductor i restablir el més aviat possible el servei.

Si cal efectuar una trucada es pren com a referència el següent protocol:

1.- Salutació: bon dia, bona tarda o el que correspongui.

2.- Identificar el CON.

3.- Identificació mitjançant el cognom de la persona que realitza la trucada.

Exemple: Bona tarda, truco del CON de Zona Franca sóc Robles.

4.- Motiu de la trucada.

Finalització del Servei

Un cop acabada la prestació del servei bus (seguint el procediment de "Prestació del Servei" (P833) el conductor es trasllada al Centre, deixa el bus a la zona de repostatge i neteja, es presenta a l'oficina de centre i lliura:

- Cartró horari amb la següent documentació:



- ✓ Full de ruta complimentada.
- ✓ Comunicat de serveis o peticions (en cas de ser necessari)
- ✓ Full "Serveis Especials" (per cartrons del serveis de línies designades a tal efecte)
- ✓ Documentació SPV (de tots el conductors que han prestat servei en aquest cotxe): "Fitxa de Servei" i "Títols bescanviats".

- Objectes trobats

Els objectes trobats pels conductors (de tots els que han prestat servei en aquest cotxe) o lliurats al conductor pels passatgers, es lliuraran al personal de l'oficina de centre, que fa la recepció i ho enregistra al full registre d'"Objectes Trobats" (anotació detallada de tots els objectes). Un cop registrats són introduïts en saques tancades i guardades en un armari controlat i custodiat al Centre.

Nota: En el cas que l'objecte sigui trobat en les operacions de repostatge i neteja per qualsevol empleat del Centre u operari d'empreses externes, es procedeix de la mateixa manera.

A continuació, el personal de l'oficina de centre comprova en el "ver jefe" si està l'empleat, per si cal donar-li algun avís per fer alguna gestió o lliurar-li documentació.

Alhora que es fa la recepció dels Cartrons Horaris, el personal de l'oficina de centre va classificant la documentació rebuda i fa les següents actuacions:

- Full de ruta:
 - a) Separació del "faldó" d'avaries del full i verificació on es fan les anotacions per part dels conductors de las avaries observades en els autobusos, per tal de classificar e identificar tots els vehicles que tenen anomalies per informar a Material Mòbil.
- A continuació el personal de l'oficina de centre informa i lliura a Material Mòbil els "faldons" amb les anomalies detectades. Material Mòbil registra a l'aplicació informàtica corresponent aquesta avaria per iniciar la seva reparació, seguint el procediment de "Manteniment Correctiu al CON" (P847).
- b) Classificar els fulls de ruta per línies.
- Documentació de SPV: "Fitxa de Servei" i "Títols bescanviats". Es classifiquen per línia i per tipus respectivament.
- Comunicat de serveis o peticions (en cas d'haver rebut algun): es classifiquen per tipus.
- Recepció pel Mòdul de Accidents (SAP) dels accidents introduïts per CRT.

Tancament del Servei

Un cop s'ha finalitzat el Servei, es procedeix a realitzar les següents actuacions:

- Classificació de documentació.
- Verificació de dades de les diferents documentacions.
- Tractament de dades e introducció a les diferents aplicacions informàtiques.

- Tancaments de registres.
- Actualització de diferents estadístiques.
- Classificació i lliurament de documentació, paquets, bosses per correu intern.
- Arxiu de documentació.

Les esmentades actuacions es desenvolupen pel tancament de les següents tasques:

- ✓ Quadre de Serveis Diari
- ✓ Pissarra d'assignació de la Flota
- ✓ Quilometratge i Consums
- ✓ Estadillos
- ✓ SPV
- ✓ Objectes Trobats

DOCUMENTACIÓ I REGISTRES

Documents

Cartró Horari.

Procediment "P833 Prestació del Servei".

Procediment "P839 Assignació de Recursos".

Procediment "P847 Manteniment Correctiu al CON".

Registres

Full de Ruta

Fitxa de servei

Base de dades dels aplicacions d'accidents, quadre de serveis i quilometratge

Registre Objectes Trobats

Registre Full Comunicació al personal

Full registre d'"incidències del Quadre de Serveis Diari"

Full registre de "Sortides tard i retirs per incidència"

Full registre de "Full Control d'Avaries"

Pissarra d'assignació de la Flota diària



Transports Metropolitans
de Barcelona

LLIBRE DE PROCEDIMENTS

DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI BUS EN EL CON

Mòdul: Transport Bus
Submòdul: Gestió persones
Revisió: 1
Codi: P836
Data: 15-08-2012
Pàgina: 7 de 7

HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions
1	15-08-2012	Primera edició