

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.



Sección Sindical UGT Nissan ZF

www.ugtnissan.com twitter:@UGTnissan facebook.com/UGTnissan e-mail:ugtzf@nmisa.es

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.



Sección Sindical UGT Nissan ZF

www.ugt Nissan.com [twitter:@UGTNissan](https://twitter.com/UGTNissan) facebook.com/UGTNissan e-mail: ugtzf@nmisa.es

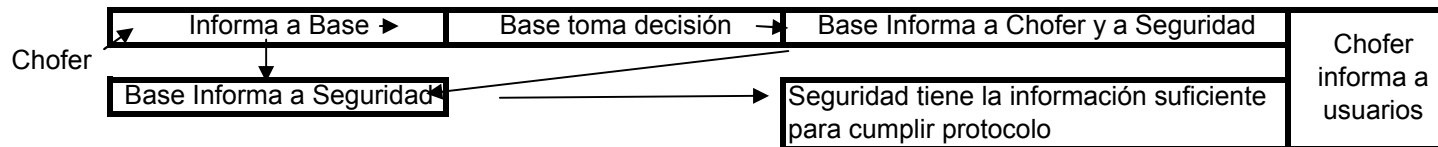
PROTOCOLO DE INCIDENCIAS EN AUTOCARES

Circuito de Información para el protocolo de incidencias

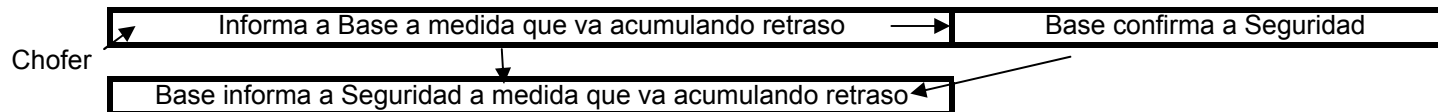
Principios

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)



Sección Sindical UGT Nissan ZF

www.ugt Nissan.com twitter:@UGTNissan facebook.com/UGTNissan e-mail:ugtzf@nmisa.es

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.



Sección Sindical UGT Nissan ZF

www.ugt Nissan.com twitter:@UGT Nissan facebook.com/UGT Nissan e-mail:ugt zf@nmisa.es