

MANUAL DEL CONDUCTOR



	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

CONTROL Y DIFUSIÓN DE LAS MODIFICACIONES.			
FECHA MODIFICACIÓN	ÍNDICE	PÁGINAS MODIFICADAS	OBJETO DE LA MODIFICACIÓN
Mayo 2010	00	-	Lanzamiento documentación
Noviembre 2011	01		Modificación y ampliación contenidos
Enero 2014	02		Revisión del documento e inclusión de la nueva política de CEVESA
Diciembre 2015	03		Revisión del documento para incluir los requisitos de seguridad y cambios organizativos
Septiembre 2018	04		Revisión del documento por cambios organizativos y modificaciones en las líneas
Septiembre 2022	05		Revisión del documento por cambios organizativos y modificaciones en las líneas

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

INDICE

1.- PRESENTACIÓN	5
2.- POLÍTICA DE LA EMPRESA.....	6
3.- MÉTODO DE APLICACIÓN	8
3.1- PREPARACIÓN DEL SERVICIO	8
3.1.1.- UNIFORMES	10
3.1.2.- ASPECTO PERSONAL	11
3.2.- REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
3.2.1.- DÁRSENAS ESTACIÓN SUR.....	14
3.2.2.- USOS DEL TACÓGRAFO	14
3.2.3.- LIBRO DE RUTA.....	15
3.2.4.- MANUAL BÁSICO MÁQUINAS EXPENDEDORAS	15
3.2.5.- EXPEDICIÓN DE LOS BILLETES	21
3.2.6.- BILLETES COMPRADOS POR INTERNET	24
3.2.7.- ASIENTOS RESERVADOS	27
3.2.8.- AUTORIZACIÓN PARA MENORES.....	27
3.2.9.- ANIMALES EN LOS AUTOBUSES.....	28
3.2.10.- BICICLETAS	28
3.3.- FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	29
3.3.1.- LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS	29
3.3.2.- PARTES DE TRABAJO	30
3.3.3.- TARJETA DE TACÓGRAFO DIGITAL	30
3.3.4.- DISCOS DIAGRAMA.....	31
3.3.5.- FACTURAS DE BILLETES	31
3.3.6.- REPOSTAJE DEL VEHÍCULO	31
3.3.7.- USO DEL CHALECO REFLECTANTE.....	32
3.3.8.- INSPECCIONES DE SEGURIDAD PERIÓDICA DEL VEHÍCULO	32
3.3.9.- PARO AUTOMÁTICO DEL MOTOR DEL VEHÍCULO	33
3.3.10.- INTRANET	33
4.- ANOMALÍAS O INCIDENCIAS.....	33
4.1.- ACCIDENTES DE TRÁFICO O ACCIDENTES CON VIAJEROS	33
4.2.- AVERÍAS EN RUTA.....	34
4.3.- VEHÍCULO EN TALLER.....	35
4.4.- JUSTIFICANTE AL VIAJERO POR INCIDENCIA O RETRASO EN EL SERVICIO	35
4.5.- LIBRO DE RECLAMACIONES	35
4.6.- LIBRO DE SUGERENCIAS	36
4.7.- OBJETOS PERDIDOS:	36
4.8.- USO DEL TELÉFONO DEL VEHÍCULO	37
4.9.- DENUNCIAS.	37
4.10.- SANCIONES O MULTAS.	37
4.11.- INSPECCIONES.	37
5.- ASPECTOS SOCIALES.....	38
5.1.- BAJAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTES COMUNES.	38
5.2.- BAJAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE LABORAL.....	39
5.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA NO ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO.....	39

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

5.4.-CONTRATACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES	39
5.5.- NÓMINAS.....	40
5.6.- DIETAS	40
5.7.- SUGERENCIAS	41
6.- RECOMENDACIONES DE LA EMPRESA	41
6.1.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	41
6.2.- RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO:.....	42
6.3.-PAUTAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y DISCAPACIDADES FÍSICAS, SENSORIALES O PSÍQUICA:.....	43
6.4.- RECOMENDACIONES AMBIENTALES:	44
7.- NORMATIVA E INFORMACION:	45
7.1.- NORMATIVA DEL CARNET PROFESIONAL. CERTIFICADO DE APTITUD PROFESIONAL PARA CONDUCTORES DE TTE. VIAJEROS (CAP) :.....	45
7.2.- EL TACÓGRAFO DIGITAL.....	45
7.3.- TASAS DE ALCOHOLEMIA	48
ANEXO I: ABONO TRANSPORTES (COMUNIDAD DE MADRID).....	50
ANEXO II: TARJETAS CASTILLA-LA MANCHA	62
ANEXO III: TARJETAS EN EXTREMADURA	64
ANEXO IV - BONOS DE EMPRESA MENSUALES	65

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

1.- PRESENTACIÓN

El objetivo prioritario de CEVESA es proporcionar a los clientes la confianza y seguridad de que nuestros servicios cuentan con el nivel de calidad deseado, durante las 24 horas del día, los 365/6 días del año, de acuerdo con la legislación, reglamentación y especificaciones deseadas en cada caso.

Esto es posible gracias a la contribución de nuestro personal, a su profesionalidad y capacidad para relacionarse con los usuarios, a su orientación para trabajar en equipo y a su compromiso personal, tanto con CEVESA como con su propia carrera profesional.

Uno de los factores determinantes en la calidad de los servicios ofrecidos, es la imagen que nuestros clientes perciben de nosotros.

Sin lugar a dudas, el conductor es quien mantiene un contacto más directo y de mayor duración con los usuarios, y es el principal encargado de transmitirles la calidad que ofrecemos en nuestros servicios, siendo su relación con los clientes y la forma en que realizan su trabajo, básica y primordial para esta empresa.

Los conductores son quienes velan por lograr que el servicio prestado se adecue a las necesidades de los clientes tomando las medidas necesarias para solventar las dificultades que tanto el tráfico como otras circunstancias puedan generar en el día a día.

Este manual se elabora con el objetivo de facilitar y definir de forma clara y precisa las obligaciones y recomendaciones, que el conductor debe de seguir, para mejorar la calidad ofrecida a nuestros clientes, así como para su integración en el funcionamiento diario de la empresa.

Deseamos hacer llegar a todos los conductores existentes en la empresa, y a los que en un futuro se incorporen, que para que este manual cumpla con la finalidad para la que ha sido creado, es necesario la predisposición de todos ellos a seguir las directrices en él marcadas, y su uso como una herramienta de trabajo imprescindible, que le ayudará a mejorar la calidad de su actividad.

Por último, CEVESA quiere agradecer a todos nuestros conductores el interés en aplicar el contenido de este manual en bien de la empresa y de ellos mismos.

LA DIRECCIÓN

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	


2.- POLÍTICA DE LA EMPRESA:

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CEVESA, fue creada para ofrecer al cliente un servicio de transporte de viajeros por carretera eficaz, apoyándose en un personal competente y cualificado que ofrece soluciones rápidas, anticipándose a las necesidades del cliente y proporcionando así un servicio de transporte de máxima calidad, accesibilidad, seguridad y que respeta el medio ambiente, siendo más eficientes en el consumo de energía y cuyo objetivo final es obtener la plena confianza y satisfacción de sus clientes y usuarios.

Nuestra **Política**, se basa en los siguientes principios, citados a continuación:


- ✓ **Cumplir** con los requisitos legales y la reglamentación aplicable en materia de transporte, seguridad vial, medio ambiente, uso y consumo de la energía, eficiencia energética y seguridad y salud en el trabajo, así como con cualquier otro requisito que la organización suscriba.
- ✓ **Establecer** los objetivos de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, seguridad y salud en el trabajo y seguridad vial, establecidos tanto por la Dirección como por las diferentes administraciones públicas de las que dependemos, garantizando la disponibilidad de la información y de los recursos necesarios para alcanzarlos.
- ✓ **Velar** por la seguridad y salud de los trabajadores, proporcionando unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, eliminando los peligros y reduciendo los riesgos detectados.
- ✓ **Escuchar** a todos nuestros trabajadores, usuarios y resto de partes interesadas, potenciando tanto la consulta como la participación de todos, mediante los canales de comunicación e información establecidos para ello, prestando especial atención a aquellos grupos más sensibles y vulnerables.
- ✓ **Ser** un servicio de movilidad de referencia, manteniendo procesos de mejora continua de los sistemas de gestión, mediante el establecimiento de planes de modernización y mejora de nuestra flota, sus sistemas y equipamientos asociados, aumentando la calidad, seguridad y desempeño energético para proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, reduciendo el impacto ambiental que generamos.
- ✓ **Actualizar** la formación, la competencia y la toma de conciencia de todo el personal que integra la organización, para que realicen sus tareas de forma responsable, segura y eficiente energéticamente, atendiendo e informando a nuestros usuarios de la mejor forma posible.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

Esta **Política** se ha difundido a todo el personal de la organización o a todo aquel que trabaje en nuestro nombre o en nuestras instalaciones, con el objetivo de sensibilizar y formar al personal para que realicen sus tareas de forma responsable y segura.

La Dirección es la máxima autoridad para el establecimiento de los programas de calidad, seguridad y medio ambiente, incluyendo la gestión energética de la organización.



	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

3.- MÉTODO DE APLICACIÓN

El presente manual será de aplicación a todos los conductores de la empresa, quienes deberán conocer y cumplir todo cuanto en el mismo se detalla.

Así mismo, todos los departamentos de la Empresa, serán responsables del cumplimiento de sus respectivas obligaciones para con los conductores, colaborando con los mismos en el desarrollo de las normas existentes.

Con objeto de hacer el manual más operativo, vamos a recoger las instrucciones y recomendaciones en función del servicio, diferenciando tres tiempos:

- Preparación del servicio
- Realización del servicio
- Finalización del servicio

A continuación aparecen:

- Anomalías e incidencias
- Aspectos sociales
- Recomendaciones
- Normativa e información

3.1- PREPARACIÓN DEL SERVICIO

Para realizar el servicio con las debidas garantías de calidad y seguridad es necesario, antes del comienzo del mismo, tener en cuenta una serie de responsabilidades:

- Acudir al lugar que se señale y a la hora indicada para recoger el vehículo, correctamente uniformado y debidamente aseado.
- Es importante la puntualidad en la presentación para el comienzo de un servicio, por ello deberá preocuparse de conocer, con la antelación suficiente, el lugar y la hora a la que tiene que presentarse, así como el servicio que va a realizar, asegurándose de llevar la documentación propia exigida en vigor (permiso de conducir, tarjeta de tacógrafo, etc).

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha : Septiembre 2022</i>	

- Realizar una inspección diaria de los elementos de seguridad del vehículo indicados en el parte de trabajo, anotando en un parte de averías, las deficiencias detectadas.

- **A continuación se muestran todos los elementos de seguridad que hay que revisar**

Elementos de Seguridad	Criterios de aceptación y rechazo
Testigos luminosos (aceite, presión de aire, suspensión)	Si está encendido llamar a mantenimiento
Revisar la gestión electrónica del vehículo	Si detecta un control encendido (ABS, BS) llamar a mantenimiento
Fugas de fluidos	Si existencia de fugas llamar a mantenimiento
Correcto funcionamiento de los limpiaparabrisas	Si no funciona llamar a mantenimiento
Nivel de agua en los limpia parabrisas	Si falta líquido llenarlo
Espejos interiores y exteriores	Si están rotos llamar a mantenimiento
Freno de servicio	Si se nota poca efectividad llamar a mantenimiento
Freno de estacionamiento	Si no bloquea llamar a mantenimiento
Bocina	Si no suena llamar a mantenimiento
Dirección	Si se nota paleo llamar a mantenimiento

- Comprobar el estado de los neumáticos, tanto de uso como de inflado.
- Arrancar el vehículo y comprobar el correcto funcionamiento de los distintos elementos (luces de los faros e intermitentes, limpiaparabrisas, apertura y cierre de las puertas y maleteros, etc).
- Comprobar que el vehículo está debidamente repostado.
- Comprobar la existencia de la documentación pertinente en vigor y que se encuentra en el sitio adecuado. En cada coche deberá existir una carpeta con la siguiente documentación:
 - Tarjeta de transporte en vigor (visado).
 - Seguro del vehículo y de los viajeros en vigor (es una sola póliza).
 - Libro de ruta, que debe ser cumplimentado adecuadamente antes del comienzo del servicio, en caso de ser necesario.
 - Libro de reclamaciones con hojas suficientes. Los vehículos que realicen servicios de la línea 551 deberán llevar el libro de reclamaciones del CRTM.
 - Partes de accidentes específicos de la empresa.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

- Libro de partes de avería
 - Ficha técnica con inspección ITV en vigor.
 - Permiso de circulación.
 - Revisión del tacógrafo.
- En el frente del vehículo sólo podrá ir el letrero frontal oficial indicativo de la concesión o el rótulo indicativo del destino y número de orden, no debiendo ir otros objetos tales como papeles, bolsas, muñecos, escudos o banderines. En ningún vehículo deberá aparecer de modo visible ningún símbolo religioso (por ejemplo, rosarios o crucifijos colgados de la cortina delantera).
 - Si el vehículo va a realizar transporte escolar o discrecional con menores, comprobar que tanto en la parte delantera como en la trasera existe **el rótulo de transporte escolar**, que deberá ir plegado y **sólo se desplegará cuando se esté realizando dicho servicio**. Además, en el caso de realizar transporte escolar, deberá llevar en la carpeta de la documentación la correspondiente autorización de transporte escolar.
 - Comprobar que la señalización interna del vehículo es la correcta (existencia de libro de reclamaciones a disposición del público, tarifas, prohibición de fumar, botiquín, uso obligatorio de cinturón de seguridad), etc.
 - Comprobar que el sistema climatizador funciona correctamente, poniéndolo a la temperatura adecuada para la realización del servicio (temperatura recomendada 21°C).
 - Comprobar el funcionamiento de los micrófonos, audio, vídeo, etc.
 - Supervisar la existencia del equipo de emergencia: triángulos de señalización, luces de repuesto, extintores, botiquín, martillos de emergencia, llave precintada, cajón de herramientas.
 - Cualquier envase con líquido que vaya en el maletero del vehículo, deberá llevar una etiqueta identificativa de su contenido.

Si se detectan anomalías que no pueden resolverse en el momento, deberán comunicárselo lo antes posible al departamento de tráfico o bien anotarlo en el parte de averías para que sea corregido con la mayor rapidez posible.

3.1.1.- UNIFORMES

Todos los trabajadores de esta empresa DEBERÁN durante la realización de sus funciones laborales ir vestidos con el UNIFORME DE LA EMPRESA exclusivamente, no pudiendo combinarse este con otras prendas que no pertenezcan al mismo.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

Uniforme de invierno: Del 1 de octubre al 31 de mayo, ambos inclusive, deberá utilizarse el uniforme de invierno compuesto de pantalón gris, camisa azul claro de manga larga, jersey o chaleco azul marino y corbata azul. Así mismo se les recuerda la obligación de utilizar el chaquetón que les ha sido entregado por la empresa y no ningún otro modelo.

Uniforme de verano: Del 1 junio al 30 de septiembre, ambos inclusive, deberá utilizarse el uniforme de verano compuesto por pantalón gris, polo azul de manga corta y jersey azul marino.

El uniforme se completa con el uso de zapato oscuro. No se permitirá el uso de zapatillas deportivas blancas o de colores.

Se permitirá un período de transición de 7 días (del 28 de septiembre al 4 de octubre y del 29 de mayo al 4 de junio) en el que se podrá utilizar uno u otro uniforme, en función de las condiciones meteorológicas existentes en la zona en la que el conductor preste sus servicios.

Aquellos trabajadores que no puedan utilizar alguna de las prendas por razones médicas deberán presentar el correspondiente certificado médico que lo justifique. La no utilización de alguna prenda del uniforme dará lugar a sanción por parte de la empresa.

El trabajador no podrá hacer uso del uniforme de empresa para otras funciones que no sean el desarrollo de sus actividades laborales.

3.1.2.- ASPECTO PERSONAL


Los conductores son la cara visible de la empresa a la que representan, al tratar diariamente con usuarios de distintas edades, nacionalidades y creencias. Su adecuada apariencia personal, junto con sus buenos modales y correcto comportamiento, proyectará una imagen de seguridad, confianza, orden y eficiencia al viajero.

Por ello, además de debidamente uniformado, el trabajador durante el desempeño de sus funciones, deberá ir correctamente aseado, llevará el cabello corto, limpio y arreglado. Las mujeres podrán llevarlo largo, siempre que vaya sujeto o recogido.

No podrá llevar gorros, boinas, viseras o cualquier otro elemento decorativo en la cabeza.

No llevará objetos de adorno visibles que sean símbolos de cualquier índole, grupo o religión. Los pendientes o piercings no deberán ser visibles. En el caso de las mujeres, podrán usar pendientes de pequeño tamaño en los lóbulos de las orejas. Los tatuajes corporales deberán quedar cubiertos por el uniforme, de no ser así, será obligación del trabajador que pasen discretamente desapercibidos.

Dentro del autocar no se puede fumar, por tanto el conductor tampoco podrá llevar cigarrillos o puros en la boca, aunque estén apagados.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha : Septiembre 2022</i>	

3.2.- REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Se situará en el lugar y a la hora indicada, con el mejor ánimo posible, buscando agradar a nuestros clientes.

En los servicios **ESCOLARES**, prestará especial atención a nuestros viajeros, que por su corta edad merecen de una vigilancia y cuidado especial, ayudando en todo lo posible a la monitora, en caso de que la ruta disponga de ella. Deberá ser muy educado, tanto con la monitora como con los niños, evitando cualquier palabra brusca o malsonante. Debemos aportar nuestro granito de arena en la educación de nuestros menores y nada mejor que practicar con el ejemplo.


En ningún caso se suministrará a los menores dulces, caramelos, u otros alimentos, susceptibles de provocar reacciones alérgicas, sin la autorización previa del centro escolar o, en su defecto, de la monitora del servicio.

En los servicios **DISCRECCIONALES**, tratará de agradar en todo lo posible a nuestro cliente, estando a su disposición en aquello que le pueda requerir. Se mostrará en todo momento seguro de su profesionalidad y se comportará siempre con la máxima corrección, sin discutir, ni utilizar un lenguaje descortés. Pondrá la música o video que le soliciten y tratará de aconsejar al cliente en aquello que le pidan en relación con el viaje (paradas, descansos, etc.).

En los servicios **REGULARES**, abrirá los maleteros y se situará en la puerta delantera derecha con el vehículo abierto (si procede las luces encendidas) para recibir al pasaje, siempre que los billetes hayan sido vendidos en las taquillas. Debe comprobar que los usuarios llevan los billetes adecuados para el vehículo y hora del servicio, así como indicarles el asiento que les corresponde, atendiendo a los mismos con la máxima corrección y amabilidad y respondiendo a las consultas que puedan formularle.

Impedirá que cualquier persona que no sea portadora de billete o título que le habilite (abono transporte) para ese vehículo, servicio y horario, suba al autocar.

- Comprobará que los viajeros sean los autorizados para el billete que llevan (familia numerosa, tarjetas de transporte, etc).
- La empresa no autoriza a viajar en el autobús a persona alguna que no esté provista del correspondiente billete, incluso cuando se trate de empleados de la empresa.
- Comprobará que el número de pasajeros en el vehículo coincide con el número de billetes contados y con lo indicado en la hoja de ruta, para en caso contrario comunicar la incidencia o bien, si es posible, solucionarla.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

- En caso de la existencia durante el recorrido de parada prolongada, se especificará el lugar y la duración de la misma. Tras la parada, el conductor comprobará que todos los viajeros han subido al autobús.
- No debe olvidar el sentarse correctamente y ponerse el cinturón de seguridad, ya que su uso es obligatorio.
- Saldrá cumpliendo el horario de salida estipulado, y nunca antes de la hora indicada, y seguirá el itinerario que tiene encomendado, realizando todas las paradas que tiene señaladas. La no realización de alguna de las paradas se considerará falta grave.
- Durante la conducción, el conductor está obligado a cumplir con la legislación vigente. Así mismo tiene la obligación de cumplimentar el libro de ruta y utilizar el disco del tacógrafo o la tarjeta del tacógrafo digital, siempre que el servicio así lo requiera.
- Deberá realizar una conducción racional y económica, lo más cómoda posible para el viajero, con la observación de las normas de seguridad vial.
- Durante el viaje pondrá la música indicada, así como al tiempo señalado la película o TDT, en un volumen suave y adecuado para los viajeros. No se pondrán emisoras de deporte, ni de contenido político o religioso.
- Procurará que la temperatura en el interior del vehículo sea la adecuada, atendiendo, si es posible, las peticiones que le formulen los clientes.
- Si por algún motivo, cualquier cliente le solicita el libro de reclamaciones deberá amablemente dárselo, aunque la reclamación se refiera a otra persona o vehículo. No obstante intentará resolver el problema, con amabilidad y siempre de forma correcta y educada, procurando evitar la reclamación, si es posible.
- Al terminar el servicio anunciará por megafonía que el autobús ha llegado a su destino y dará las gracias por haber viajado con nosotros. Recordará a los viajeros que al recoger su equipaje tengan cuidado y se aseguren de no confundirlo con el de otros viajeros.
- Una vez llegado a su destino, o al final del trayecto, el conductor deberá abrir el maletero de forma que pueda controlar que la recogida de equipajes se realiza de forma adecuada. No se abrirá nunca el maletero hasta que los viajeros hayan bajado del autocar, para evitar posibles robos.
- Si durante el trayecto detecta alguna incidencia importante en el recorrido, como accidentes, atascos u obras, sería conveniente su comunicación a tráfico, con el fin de que, en la medida de lo posible, otros compañeros y servicios puedan evitarlos.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR	Revisión : 05	
		Fecha : Septiembre 2022	

- Cuando en un mismo servicio vayan varios autobuses, es importante que se mantengan juntos y coordinados, esto es fundamental en caso de necesitar ayuda.
- Si en alguna de las localidades de la ruta algún viajero va a realizar transbordo a otro autobús de la empresa, comunicará al conductor del segundo autobús, el número de usuarios que realizarán el transbordo, para que dicho conductor pueda comprobar que estos viajeros han subido al autobús.

3.2.1.- DÁRSENAS ESTACIÓN SUR

Ningún vehículo deberá entrar a cargar en las dársenas subterráneas de la Estación Sur de Autobuses de Madrid (Méndez Álvaro) antes de 20 minutos de la hora del servicio asignado. Aquellos conductores que efectúen su entrada antes de este tiempo, se considerará que lo realizan por su cuenta y riesgo, siéndoles cargados los gastos que esto derive.

Es obligación del conductor que su vehículo permanezca al menos 15 minutos abierto antes de la hora de salida, permaneciendo este en la puerta del vehículo (NO sentado en su puesto de conducción) comprobando los billetes expedidos en la taquilla.

3.2.2.- USOS DEL TACÓGRAFO

De conformidad con el Reglamento (CE) nº 561/2006 y al Acuerdo Europeo sobre Trabajo de Vehículos que efectúen Transporte (AETR) todos los servicios se regirán por las siguientes normas:

NO SE USARÁ EL TACÓGRAFO, BAJO NINGÚN CONCEPTO, EN:

- SERVICIOS REGULARES de menos de 50 Km.
- RUTAS DE COLEGIOS de menos de 50 Km.
- SERVICIOS VACIOS de menos de 50Km.

EL TACÓGRAFO SE UTILIZARÁ ÚNICAMENTE PARA:

- TODOS LOS SERVICIOS DISCRECCIONALES (excursiones, viajes, traslados, etc)
- SERVICIOS REGULARES O RUTAS DE COLEGIOS de más de 50 Km.
- SERVICIOS VACIOS de más de 50 km.

Esto es **válido** tanto en los **tacógrafos analógicos** como en los **tacógrafos digitales** (no se introducirá tarjeta alguna).

Esta norma es de **carácter obligatorio** para todos los conductores y la no aplicación de la misma puede dar lugar a infracciones administrativas muy graves por utilización incorrecta del tacógrafo.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

3.2.3.- LIBRO DE RUTA

El libro de ruta es obligatorio en todos los autobuses destinados al transporte público interior **discrecional interurbano, entre dos municipios diferentes.**

Todas las anotaciones se escribirán con tinta indeleble, no debiendo presentar tachaduras, raspaduras o enmiendas.

No se anotarán los recorridos en vacío, ni los servicios regulares de uso general (líneas) ni los de carácter especial (rutas de colegio), ni tampoco los discrecionales (traslados) dentro del mismo municipio.

Por cada servicio que se realice deberán cumplimentarse las siguientes especificaciones en la casilla que corresponda.

- 1 - Fecha en que se realiza el servicio
- 2 – Origen, indicando el lugar o la localidad y la provincia donde el servicio se inicia.
- 3 – Destino, indicando el lugar o la localidad y la provincia donde el servicio finaliza.
- 4 – Tipo de servicio, señalando mediante una cruz la casilla que corresponda (Servicio Discrecional o Servicio Turístico).
- 5 – Contratante, señalando la identidad de la persona o empresa que contrata el servicio de la siguiente manera:
 - Si es una agencia de viajes, nombre de la agencia, código de identificación fiscal y código de identificación turística de la misma.
 - Si es otro transportista, en concepto de colaboración con éste, nombre del transportista y código o nº de identificación fiscal.
 - Si se contrata con un único usuario la totalidad del servicio, el nombre del usuario y nº o código de identificación fiscal.

3.2.4.- MANUAL BÁSICO MÁQUINAS EXPENDEDORAS

Cada autobús de la empresa está provisto de una Máquina de Ruta BUSMATICK para la expedición de los billetes en las líneas regulares.

Para ponerla en funcionamiento el conductor deberá introducir una serie de **ocho dígitos**. Los cuatro primeros son el número asignado por la empresa al **conductor** y los cuatro siguientes son la **clave personal secreta del conductor**.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

La clave personal es secreta y sólo es conocida por el conductor y la empresa. Aquellas operaciones de venta que se realicen con ella serán responsabilidad de la persona que tiene asignada dicha clave.

Al comenzar la realización de un servicio, el conductor deberá introducir los siguientes datos:

ABRIR UN SERVICIO (+)

Número de conductor: El que tenga asignado (1024, 1127,)

Clave: La asignada a cada conductor

Confirmar si Mostrar el Número de orden del coche en los letreros: Si o NO (Esta operación mostrará alternativamente el destino en los letreros electrónicos con el número de coche tecleado más adelante en el campo "Orden de Coche") ****SÓLO PARA LOS SERVICIOS QUE SALEN A LA MISMA HORA Y DE LA MISMA PARADA**** como es La estación Sur de Méndez Álvaro.

Línea: La que se vaya a realizar (002, 004, 015, 036, 037, 061, 535)

Hora: La hora del servicio (09:00, 13:00,...) corresponde a teclear 0900, 1300

A continuación, aparecerá una pantalla con los servicios que existen de esa línea en el día y la hora que le hemos asignado. Es importante comprobar que la fecha y la hora mostrada en la pantalla principal en la máquina es la correcta, ya que los servicios varían según el día de la semana.

Marcamos con las flechas el servicio que se va a realizar.

Orden de coche: 1,2,3 ... 20, 21 etc (el que le indiquen)

Nº de Dársena: Indicar el número de dársena de la que se sale, si no procede, teclear 00

Una vez abierto el servicio la máquina conectará con la taquilla para comprobar si existen billetes vendidos tanto por internet como por taquilla, imprimiendo una lista con los localizadores en caso de que existan.

VENTA DE BILLETES

Las flechas de abajo nos hacen adelantar el origen, y para marcar un destino marcamos los dos números sin más ó bien con las flechas de la derecha vamos uno a uno.

La tarifa la seleccionamos marcando :

tarifa NORMAL

tarifa del 20%

tarifa de IDA/VUELTA

tarifa del 50% Familia Numerosa

tarifa de billete de VUELTA (Se retira el billete de Ida y Vuelta al viajero)

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

+ 7 tarifa de EQUIPAJE (Hay que introducir el peso en kg del paquete, origen y destino)

+ 9 Pase de Estudiante (deberá ser acreditado mediante la muestra de bono)

+ Seleccionar con las flechas la tarifa correspondiente.

Para vender más de un billete

+ 1, + 2, + 3, + 4, + 5, + 6,

Para que salga el Billete damos a la tecla "BILL" tecla **F4**.

CERRAR UN SERVICIO

MENU F6 + 2 (Pedirá teclear el número de Dársena) La hoja de ruta saldrá de forma automática después de enviar el servicio a la oficina).

SACAR LIQUIDACIÓN

Opción **3** del menú de conductor, la liquidación saldrá automática

****Comprobar que todos los servicios han sido enviados a la oficina ya que se indica en el resumen de la hoja de liquidación****

OCUPACIÓN DEL VEHÍCULO

Se irá mostrando continuamente en la pantalla de la expendedora.

ABONO TRANSPORTE COMUNIDAD DE MADRID con CANCELADORA

Primero se debe introducir el destino del viaje. A continuación:

- Se acercará la tarjeta a la canceladora y se seguirán las instrucciones de la máquina.
- **Si no hubiera canceladora en el vehículo, pulsar **F2** y marcar el tipo de abono para grabar el TAM**

La máquina no admite dos entradas sucesivas del mismo abono.

En los billetes de abono transporte de importe cero, no se imprime el billete, pero sí queda registrado en la máquina. Todos los viajeros, sea cual sea el tipo de billete o abono que utilicen para viajar, deben quedar registrados en la máquina expendedora.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

FUNCIONAMIENTO DE VALIDADORA PARA TARJETAS SIN CONTACTO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE MADRID

Las tarjetas sin contacto del Consorcio de Madrid (CRTM) no identifican visualmente el tipo de abono cargado en ellas y pueden llevar hasta 3 abonos diferentes (mensual de una zona determinada, 10 viajes de otra zona, etc).

Cada tarjeta puede ser de un perfil distinto: Normal, Joven, Familia Numerosa, Mayor de 65 años, etc. Son todas iguales. La única forma de identificarla es por los distintos sonidos de validación:

Normal: 1 pitido.

Joven: 2 pitidos.

Infantil: 2 pitidos (1 largo + 1 corto)

Tercera Edad: 2 pitidos largos.

Error: 4 pitidos.



Las tarjetas hay que acercarlas para su lectura a la validadora en la zona marcada para ello, siempre con el servicio abierto. En cada lectura de tarjeta válida, se incrementará el viaje y se mostrará el tipo de tarjeta en la pantalla del conductor.

En los bonos de 10, se descontará el viaje de forma automática y se mostrará el saldo en la pantalla de la validadora y de la expendedora. **Solo los que son de colectivo NORMAL, pueden gastar todos los viajes de forma continuada.** Los **colectivos especiales** que tienen descuento (Familia numerosa general o especial, discapacidad $\geq 65\%$, etc.) **solo pueden consumir un viaje por servicio. La validadora dará un error de TÍTULO AGOTADO o PASOS SUCESIVOS** si se intenta consumir repetidamente.

Por otro lado, los colectivos especiales con descuento (Familia numerosa general o especial, discapacidad $\geq 65\%$, etc.), podrán llevar una tarjeta sin Título Cargado. Es lo que les identifica como descuento especial en la línea 551. Al pasar la tarjeta por la validadora, se mostrará el precio a cobrar en la expendedora y en este caso con confirmar el precio de la pantalla, se emitirá el billete con el descuento correspondiente.

IMPORTANTE: Si la validadora lee la tarjeta y esta tiene o no descuento, se deberá cobrar el importe indicado en la pantalla de la expendedora.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR	Revisión : 05	
		Fecha : Septiembre 2022	

PAGO PARCIAL:

Si el bono que lleva cargado el usuario en la tarjeta no cubre el pago de todo el recorrido la expendedora solicitará la confirmación para realizar el cobro y consumo de la parte del recorrido no cubierto teniendo que confirmar el conductor mediante la tecla OK y pasando nuevamente la tarjeta por el balizador para grabar la operación. El billete de PAGO PARCIAL se emitirá de forma automática.

IMPORTANTE, los precios van calculados por la validadora en función de tipo de bono y perfil de la tarjeta por lo que hay que cobrar lo que pone en la máquina.



CONSULTA DE TARJETA:

Para realizar la consulta de una tarjeta pulsamos F3 (MAN) y seleccionamos la opción número 5 (CONSULTA TARJETA CRTM):



Al pasar la tarjeta por la validadora se imprimirá un ticket con los datos de la propia tarjeta y los bonos cargados. Lo más importante es comprobar las zonas del título, tipo (perfil) y la fecha de validez.

TARJETAS DE BONOS DE CEVESA

Se ha puesto en marcha el sistema de bonos para escolares de CEVESA mediante tarjetas sin contacto. Estas tarjetas solamente podrán ser utilizadas por las máquinas expendedoras que lleven integrado el lector para las mismas, **NO se podrán utilizar** en las canceladoras del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Las tarjetas suministradas a los conductores para su venta no llevan ninguna carga, por lo que al realizar la carga por primera vez, la máquina emitirá de forma automática el ticket de venta de la tarjeta por importe de 3€.

La **CARGA o RECARGAS** de bonos sólo se podrá realizar desde el día 20 del mes anterior hasta el día

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha : Septiembre 2022</i>	

10 del mes en curso y la operativa es la siguiente:

1. Con el servicio abierto pulsar la tecla **F3 (MAN)**.
2. Seleccionar la opción **6 (RECARGA DE TARJETA)**.
3. Teclear el código del bono a cargar en la tarjeta y pulsar OK.
4. Se mostrará una pantalla con los datos a cargar, **IMPORTANTE, confirmar que la carga a realizar es la correcta ya que no se podrá anular dicha recarga**. Pulsar OK si es correcto o NO para cancelar la operación.
5. Si se pulsa OK, acercar la tarjeta al lector y **mantenerla quieta en el lector hasta que termine la operación**.
6. La máquina emitirá el ticket con los datos de la recarga, y en caso de ser la primera carga de la tarjeta, además emitirá el ticket de la venta de la tarjeta.

En cualquier momento se podrá realizar una **CONSULTA DE TARJETA**:

1. Con el servicio abierto pulsar la tecla **F3 (MAN)**.
2. Seleccionar la opción **4 (CONSULTA TARJETA CEVESA)**.
3. Acercar la tarjeta al lector **y mantenerla quieta en el lector hasta que termine la operación**.

Para la **VALIDACIÓN** de las tarjetas bastará con acercarla al lector de la propia expendedora y mantenerla en el mismo hasta que termine la operación. Si la validación es correcta la máquina emitirá un sonido de validez y se encenderá la luz verde, en caso de validación incorrecta, la máquina mostrará en todo momento los fallos o errores de la tarjeta, los más usuales son:

- **MAX. VIAJES SERV!** (Ha llegado al máximo viajes permitidos para ese servicio).
- **MAX. VIAJES DIA!** (Ha llegado al máximo viajes permitidos por día).
- **PARADA NO VÁLIDA** (El bono no corresponde a las paradas seleccionadas en la máquina).
- **BONO NO VALIDO** (El bono está caducado o no es válido por algún otro motivo).
- **TARJETA EN LISTA NEGRA** (Tarjeta anulada por CEVESA).

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

3.2.5.- EXPEDICIÓN DE LOS BILLETES

Será obligación de los Conductores y Taquilleros la expedición del tipo de billete correcto, así como la comprobación de que el viajero se encuentra en posesión del título que le da derecho al tipo de tarifa de ese billete. Para ello seguirá las siguientes normas.

1.- Billetes con descuento de FAMILIA NUMEROSA (descuento de familia numerosa general 20% y familia numerosa especial 50%) se exigirá siempre:

- Título o tarjeta de familia numerosa en vigor, que acredite el cumplimiento de la condición de familia numerosa.

- La condición de familia numerosa también podrá ser acreditada mediante la presentación del libro de familia o fotocopia compulsada del mismo, en los siguientes casos:

- **Familia numerosa general:** aquellas familias con 3 hijos menores de 21 años (comprobando en el libro de familia que la edad del hijo mayor o 1º hijo es menor de 21 años).
- **Familia numerosa especial:** familias con 4 o más hijos menores de 21 años (comprobando en el libro de familia que la edad del hijo mayor o 1º hijo es menor de 21 años).

2.- Billetes con ABONO TRANSPORTE del Consorcio de Transportes de Madrid:

- Antes de la expedición del correspondiente billete, ya sea de precio reducido o de cero euros, se deberá comprobar que la persona a la que se extiende el billete está en posesión de la Tarjeta de Transporte Público y que esta sea validada por la canceladora.

- Según las nuevas directrices del Consorcio de Transportes, es posible la COMBINACIÓN DE DIFERENTES ABONOS de transporte para un mismo trayecto. Así por ejemplo, un viajero que lleve un título de transporte A-B2 mensual podrá combinarlo con un abono de 10 viajes B2-C2 o C1-C2.

3.- Billetes de IDA y VUELTA:

- Para la expedición de un billete de vuelta de 0 euros (línea 061, 002 y 015) deberá retirarse el billete original de Ida y Vuelta al pasajero, para entregarlo posteriormente junto a la liquidación.

4.- Billetes con TARJETA DE EXTREMADURA:

- Comprobar que la persona a la que se expide el billete se encuentra en posesión de la correspondiente Tarjeta. La Tarjeta de Extremadura actualmente en vigor es de varios tipos:

1. Tarjeta para mayores de 65 años y pensionistas por invalidez.
2. Tarjeta para jóvenes.
3. Parados de larga duración.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

4. Poblaciones de menos de 500 habitantes.

5. Etc.

En todos los casos se aplicará descuento correspondiente para todos los billetes con origen Extremadura independientemente del destino del viajero. Este tipo de billete requiere la introducción de la Tarjeta en la máquina expendedora para que lea la tarjeta y aplique el descuento correspondiente.

En caso de no tener lector de tarjetas en la Máquina o que este no funcione se podrá emitir el billete de forma manual, accediendo al menú con F3 (MAN) y seleccionando la opción **Extremadura manual**, y siguiendo las instrucciones.

El sistema comprueba que una misma tarjeta no pueda ser utilizada más de una vez por servicio.

5.- Billetes con TARJETA DE CASTILLA-LA MANCHA:

Comprobar que la persona a la que se expide el billete se encuentra en posesión de la correspondiente Tarjeta. La Tarjeta de Castilla-La Mancha actualmente en vigor es de dos tipos:

Tarjeta para familia numerosa.

Tarjeta para jóvenes.

En los dos casos se aplicará descuento correspondiente para todos los billetes con origen y destino dentro de Castilla-La Mancha. Este tipo de billete se emite seleccionando la tarifa correspondiente en la máquina expendedora mediante la tecla **+**:

- 02 F.N.20%
- 05 F.N.50%
- 13 JOV. C.M.
- 14 JOV. F.N.
- 15 JOV.F.N.E

6. - Billetes para NIÑOS:

- Los niños menores de 1 año que no ocupen asiento y que viajen en brazos de un adulto, viajarán gratuitamente.

- Los niños entre 1 y 4 años pagarán el 50% del billete y ocuparán asiento Seleccionando la tarifa 12 MENOR4/BICI (a excepción de la línea 551 donde viajan gratuitamente).

- Los niños mayores de 4 años pagarán el billete completo.

7.- Billetes de PERSONAL o FAMILIARES::

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha : Septiembre 2022</i>	

- Los empleados de empresa o sus familiares directos (cónyuge e hijos/as hasta los 25 años) dispondrán de descuento siempre que tengan D.N.I. o N.I.E. y previamente hayan entregado la ficha rellena en la oficina. Esta ficha puede descargarse en la intranet de CEVESA.

Para emitir el billete:

1. F· (MAN)
2. 0 (PASE EMPLEADO)
3. Teclear el D.N.I. o N.I.E. (sin letras)

La máquina emitirá automáticamente el billete con el descuento aplicado al trayecto indicado.

- En caso de no estar dado de alta el D.N.I. o N.I.E. en el sistema, el empleado o familiar deberá abonar el importe total del billete.

- No se permitirá que ningún viajero vaya a bordo del autobús sin billete. El conductor puede ser sancionado en este caso.

8.- Billetes con descuento para usuarios del CARNET JOVEN EUROPEO:

Solamente en la concesión VAC-222 (Madrid – El Barco de ÁVILA – Plasencia).

Se ha activado la tarifa número 16 T.JOVEN.EU (tecla + y buscar hacia abajo código 16). Esta tarifa aplicará el 20% de descuento a todos los usuarios que lo soliciten, acreditando que son portadores del Carnet Joven Europeo. Si la tarjeta joven no lleva foto, SIEMPRE habrá que comprobar la titularidad del usuario mediante el DNI.

La Tarjeta Joven Europea, se identificará porque, independientemente de la Comunidad Autónoma, Entidad Bancaria, Escuela, Universidad, etc., que la emita, en alguna parte llevará impreso el anagrama siguiente:



La tarjeta solamente vale en las líneas con itinerarios dentro de la concesión 222:

- Línea 15 completa
- Línea 60 parcial, cuando origen y destino sea:
 - o Madrid

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

- El Barco de Ávila
- La Carrera
- La Vega
- Puerto Castilla
- Tornavacas
- Jerte
- Cabezuela del valle
- Navaconcejo
- Cruce de Valdastillas
- Cruce de El Torno
- Plasencia

Aquellos billetes que sean expedidos sin ajustarse a estas reglas serán cargados en su importe íntegro como billete normal al trabajador que lo expidió.

Si un billete ha sido expedido por error deberá ser seguidamente anulado mediante la tecla F5, quedándose el conductor en poder tanto del billete erróneo, como del comprobante de anulación de ese billete. Ambos serán entregados en las oficinas de la empresa junto a la liquidación correspondiente. De no ser así, su importe deberá ser abonado por el conductor. **Sólo se permite anular la última operación registrada por la expendedora.**

Los billetes de Ida y Vuelta recogidos a los viajeros, justificativos de la expedición de un billete de VUELTA coste 0 euros, serán entregados por el conductor en las oficinas junto a la liquidación correspondiente. De no ser así, su importe deberá ser íntegramente abonado por el conductor.

3.2.6.- BILLETES COMPRADOS POR INTERNET

El viajero podrá llevar su billete impreso o cargado en un dispositivo móvil.

Los billetes adquiridos por Internet son nominativos. Por ello el conductor deberá comprobar la identidad del viajero, solicitándole que muestre el DNI o pasaporte. En el billete, el conductor se fijará en el nombre del viajero, independientemente del nombre que aparezca como titular (persona que ha realizado la compra).

Cada compra de billetes dispone de un localizador.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR	Revisión : 05	
		Fecha : Septiembre 2022	

Cuando el conductor abre servicio en la máquina ésta pregunta a la central de ventas los billetes vendidos para su servicio, pasados unos segundos la máquina expendedora imprimirá una lista de los localizadores así como ingresará en el booking del servicio los viajeros, en caso de no tener billetes la máquina lo indicará claramente. Si la máquina indica un mensaje de “montaje no encontrado” contactar con los jefes de tráfico para que lo solucionen. En caso de que la máquina no tenga conexión con la central el conductor pueda comprobar desde nuestra intranet en el apartado “BILLETES TAQUILLA” los billetes vendidos en los servicios que tiene asignado para ese día.

Si la salida del servicio se realiza desde la Estación Sur de Autobuses de Madrid, se deberá actualizar el booking una vez que desde taquilla sean entregadas las hojas de ruta, esta operación se realiza en la opción 9 del menú de conductor.

Cualquier otro número de localizador que muestre el viajero no será válido si no está contenido en la hoja localizadores que expide la máquina.


Cuando no se puedan comprobar los localizadores por error de comunicación o de montaje se deberá contactar con el departamento de tráfico.


A continuación se detalla unos ejemplos de billetes de internet resaltando los datos a comprobar.

LOCALIZADORES			
MAQ:1926 BUS:9999 COND:1448 HORA:16:34:55 L:00001			
BILLETE	LOCALIZ.	DNI	PLAZA
55813	836381	44179336Q	6
BEJAR-ALDEANUEVA DEL C			
55813	836381	44179336Q	6
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
55814	836381	44179336Q	7
BEJAR-ALDEANUEVA DEL C			
55814	836381	44179336Q	7
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
55815	836381	44179336Q	8
BEJAR-ALDEANUEVA DEL C			
55815	836381	44179336Q	8
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
57514	225373	22446161R	10
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
57606	452700	35065443b	12
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
57749	860765	08097782B	28
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
57746	139868	48147661J	36
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (
57747	402013	51496055K	37
MADRID (EST.SUR)-BARCO DE AVILA (

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

				
Nombre del titular Pepito García García		Docu. del titular 70934210w	Fecha Op. 26/08/2015 19:24	Localizador 514289
Nº Bus 20	Nº de billete 5948	Salida 02/09/2015 07:45	Tipo de viaje Ida/Vuelta abierta	
Empresa CEVESA		C.I.F. 81544868	Linea ALDEANUEVA-MADRID	
Origen BEJAR		Destino MADRID (EST.SUR)		
Nombre del viajero Pepito García García			Nº.Documento 70934210w	
Importe 31,06€	Coste de gestión 2,54€	Importe Total 33,60€		
Informa Los billetes adquiridos por Internet son nominativos, debiendo el portador justificar mediante la impresión física del billete y El DNI o Pasaporte, la titularidad de los mismos, tanto si accede directamente al autobús. CEVESA se reserva el derecho a admitir la validez del billete, en tanto no quede acreditada la titularidad del mismo.				

				
Nombre del titular Manolito García Pelayo		Docu. del titular 70938615Z	Fecha Op. 29/08/2015 11:45	Localizador 428784
Nº Bus 19	Plaza 7	Nº de billete 6166	Salida 07/09/2015 16:10	Tipo de viaje Ida/Vuelta
Empresa CEVESA		C.I.F. 81544868	Linea MADRID-ALDEANUEVA	
Origen MADRID (EST.SUR)		Destino BEJAR		
Nombre del viajero Pepita García Rodriguez			Nº.Documento 70938911B	
Importe 14,72€	Importe Total 14,72€			
Informa Los billetes adquiridos por Internet son nominativos, debiendo el portador justificar mediante la impresión física del billete y El DNI o Pasaporte, la titularidad de los mismos, tanto si accede directamente al autobús. CEVESA se reserva el derecho a admitir la validez del billete, en tanto no quede acreditada la titularidad del mismo.				

- El billete que porta el viajero es del viajero y no hay que retirárselo.
- No hay que dar ningún billete al viajero ya que porta el propio de internet.
- No serán válidos los billetes que no correspondan con la fecha y hora del servicio a realizar.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

- En el autobús, no se puede cerrar una vuelta de un billete vendido por internet. El viajero acepta esas condiciones al realizar la compra.

3.2.7.- ASIENTOS RESERVADOS

En todos los autobuses existen asientos reservados para personas con movilidad reducida, ya sean viajeros con discapacidad física, sensorial o intelectual, accidentalidad temporal, personas de edad avanzada con problemas de movilidad, embarazadas, usuarios en sillas de ruedas con o sin motor o portadores de carritos de bebé.

El conductor es el responsable máximo de lo que ocurra en su autobús, por ello, en aquellos casos en que estas plazas reservadas se encuentren ocupadas por viajeros que no cumplan estas condiciones, deberán solicitar a estas personas, en el caso de que no lo hagan voluntariamente, que se levanten y cedan la plaza a cualquiera de las personas arriba mencionadas, cuando estas así lo requieran.

Los viajeros con discapacidad visual tienen reservada la primera fila de asientos del lado izquierdo, situado detrás del conductor.

En el caso de personas invidentes, que vayan acompañadas de perro guía, éste tendrá reservado el espacio situado debajo de dichos asientos.

Se permitirá el acceso al autobús a todos aquellos usuarios con movilidad reducida que utilicen sillas de ruedas motorizadas del tipo escúter o similar, siempre que el dispositivo, incluido el usuario que lo utiliza, no supere los 300 kg de peso y su propulsión, en caso de tenerla, sea eléctrica.

El usuario deberá acceder al autobús y desplazarse dentro del mismo con el cuidado necesario para garantizar su propia seguridad y la del resto de pasajeros. Una vez a bordo, deberá colocarse en el espacio reservado señalizado, hacer uso de los elementos de seguridad para la estabilidad de la silla de ruedas y situarse a contramarcha del vehículo.

El conductor se asegurará, antes de iniciar la marcha, del cumplimiento puntual de lo previsto en este apartado, colaborando con el viajero en todo aquello que sea necesario para hacerlo efectivo y, en particular, en el uso de los elementos de seguridad.

El usuario será responsable del correcto uso de la silla de ruedas, sin perjuicio de la colaboración del conductor.

3.2.8.- AUTORIZACIÓN PARA MENORES

Los niños menores de 4 años deberán viajar siempre acompañados por un adulto.

Los niños con edades comprendidas entre los 4 y los 12 años, solo podrán viajar sin acompañante si los padres o tutores expiden la autorización correspondiente para que el menor pueda viajar solo **(siempre, bajo la responsabilidad del padre o tutor)**.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

En las taquillas de la Estación Sur de Autobuses existen hojas de “Autorización de viaje a menores” que deberán ser cumplimentadas por el padre, madre o tutor del menor, y entregadas al conductor antes de la realización del servicio en el que viaje el menor. Esta autorización también puede descargarse a través de nuestra web (www.cevesa.es).

Cuando los menores accedan al autobús desde otro punto, será el conductor el encargado de solicitar a los padres esta autorización, que deberá ir completamente cumplimentada. En la misma deberán aparecer los datos personales del padre, madre o tutor (nombre, apellidos, DNI, dirección del domicilio y teléfono de contacto), los datos personales del menor (nombre, apellidos y DNI si lo tuviera), los datos del servicio (fecha, hora, origen y destino), junto con la firma del padre, madre o tutor y se indicará expresamente que “autoriza al menor a viajar sólo en el autobús de CEVESA”.

La Autorización **será válida única y exclusivamente** para el viaje detallado en dicha autorización.

Una vez finalizado el servicio, las autorizaciones se enviarán a la oficina para su correspondiente archivo.

3.2.9.- ANIMALES EN LOS AUTOBUSES

Los animales de compañía (a excepción de los perros guía, de asistencia emocional o para personas con diabetes o epilepsia), no podrán viajar en los espacios reservados para las personas, deberán hacerlo en el maletero del autobús dentro de su correspondiente trasportín homologado y siempre que no produzcan molestias, por su olor o ruido, al resto de los viajeros.

El conductor velará por la correcta ubicación del animal en el maletero más adecuado, evitando situarle en los maleteros próximos al motor o en aquellos que puedan causar daño al animal.

Los animales no pagan billete.

3.2.10.- BICICLETAS Y PATINETES ELÉCTRICOS:

El transporte de bicicletas y patinetes eléctricos se hará en los maleteros del autobús y siempre a criterio del conductor, en función del volumen de equipaje del resto de los usuarios. En cualquier caso, tanto las bicicletas como los patinetes eléctricos, deberán ir correctamente embalados y , en el caso de las bicicletas, con la rueda delantera desmontada.

El transporte de bicicletas y patinetes sólo se realizará de lunes a jueves laborables. Y con un máximo de dos por vehículo.

El coste del transporte será igual el 50% del precio del billete para ese trayecto, seleccionando la tarifa número 12 en la expendedora.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

3.3.- FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el pasaje ha bajado del autobús y recogido su equipaje, el conductor deberá comprobar que todos los viajeros se han bajado del vehículo y que nadie se ha quedado dormido o despistado en el asiento y revisar que no ha quedado ningún bulto en el maletero, así como ningún objeto olvidado en el interior del vehículo, bien en el asiento o en el portaequipajes existente a tal efecto.

Si se encontrara algún objeto, deberá comunicarlo a la oficina indicando donde lo encontró o zona aproximada, con la finalidad de que puedan ser rápidamente localizados cuando los viajeros los reclamen. Lo entregará a la mayor brevedad posible, en el punto de la empresa más próximo.

Llevará el vehículo en el tiempo señalado al lugar que tenga encomendado, y realizará las funciones que tenga encargadas, repostaje, limpieza, colocación de butacas reclinadas, recogida de cortinas, etc, dejando el vehículo en óptimas condiciones, tanto de orden como de limpieza, para la realización del siguiente servicio.

Al finalizar su jornada laboral, deberá cumplimentar el parte de Trabajo y llamar a los responsables de la empresa para cualquier anomalía mecánica o física que entienda debe destacar.

3.3.1.- LIQUIDACIÓN DE LOS SERVICIOS

La liquidación de los servicios realizados deberá producirse en las LLEGADAS y nunca antes de las salidas, para no provocar retrasos del servicio o la falta de presencia del conductor en el mismo.

Se procederá a liquidar, como máximo cada SIETE DIAS y además, EL PRIMER DÍA HÁBIL de cada mes. Siendo esta una norma básica y fundamental de funcionamiento interno, el incumplimiento de la misma podrá ser objeto de sanción.

La máquina se bloqueará a los 10 días, si tiene servicios sin liquidar.

Siempre que el conductor tenga un período de vacaciones, antes de iniciar el mismo, deberá proceder a liquidar. En el caso de una baja laboral deberá enviar la liquidación al inicio de la misma.

Deberán presentarse siempre las correspondientes hojas de liquidación, por lo que antes de liquidar el conductor deberá haber sacado todas sus hojas de liquidación, para evitar posibles acumulaciones de servicio.

Junto con la liquidación deberá entregar los billetes anulados, así como los billetes de ida y vuelta entregados por los viajeros y las hojas de ruta correspondientes a los servicios realizados.

El conductor debe verificar que en la hoja de liquidación no aparecen servicios pendientes de descarga. En caso de aparecer algún servicio pendiente de descarga, deberá enviar los datos de nuevo.

Es conveniente sacar la hoja de liquidación al finalizar el servicio, sobre todo si se prevé un cambio de vehículo.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

La liquidación de los servicios se realizará a través de las máquinas habilitadas para ello, que se encuentran situadas en el taller, en las taquillas de la Estación Sur de Madrid y en Plasencia, siempre y cuando se realice el ingreso de las ventas en efectivo. Para poder liquidar será imprescindible comprobar que la cantidad que suman las hojas de liquidación de los servicios es igual que la cantidad que aparece en la máquina.

Si el ingreso se realiza en un banco, el conductor liquidará sus servicios llamando a las oficinas de la empresa (para comprobar que la suma de sus hojas de liquidación coincide con los datos recibidos por la empresa) y enviando a la oficina, lo antes posible, las hojas de liquidación, hojas de ruta, billetes de ida y vuelta, billetes anulados y el correspondiente justificante del ingreso bancario. El



conductor no debe olvidar que, el hecho de ingresar el dinero en el banco no significa que haya realizado la liquidación de los servicios.

Así mismo, cualquier documentación que sea entregada a los conductores para devolver firmada, deberá ser enviada a la oficina lo antes posible. En caso de existir dudas o disconformidades, se pondrá en contacto con la oficina, pero en ningún caso realizará anotaciones o tachaduras en la citada documentación

3.3.2.- PARTES DE TRABAJO

Todos los conductores deberán entregar semanalmente, en el departamento de tráfico, los partes de su trabajo diario, correctamente cumplimentados (dietas, peajes, varios, km de inicio, km al regreso, km totales, hora inicio, hora fin, gasóleo y aceite).

Deberá quedar constancia de la inspección diaria realizada al vehículo por el conductor.

En el apartado de observaciones deberán anotar cualquier anomalía ocurrida durante el servicio. Si se trata de algo relacionado con una avería, deberán además rellenar el correspondiente "parte de avería" que llevan los vehículos y entregarlo en el taller. Si por alguna razón no disponen del libro de partes de avería, podrán solicitar un parte en el taller.

3.3.3.- TARJETA DE TACÓGRAFO DIGITAL

Se procederá a volcar los datos de la tarjeta de tacógrafo digital como mínimo cada 28 días, independientemente de su uso, siendo esto, una norma básica y fundamental de funcionamiento interno, por lo que el incumplimiento de la misma, conllevará las consiguientes responsabilidades por parte del trabajador.

Para ello disponen de puntos de descarga en:

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

- La taquilla de la Estación Sur de Madrid.
- El taller de Madrid, (junto al surtidor).
- La oficina de Madrid.
- La oficina y la taquilla de Plasencia.
- El garaje de Santa Cruz del Retamar
- El taller de Ávila
- El garaje de El Barco de Ávila.

Las sanciones derivadas de la falta de descarga de las tarjetas de tacógrafo serán responsabilidad del conductor.

3.3.4.- DISCOS DIAGRAMA

Deberán entregar en la oficina todos los discos diagrama quedando en su poder únicamente los correspondientes a los servicios realizados en los últimos 28 días, haya o no conducido durante esos días. Por ejemplo, si en los últimos 28 días sólo ha conducido 10 días, llevará los discos de esos 10 días.

Los discos deben rellenarse utilizando un bolígrafo azul y sin tachaduras.

3.3.5.- FACTURAS DE BILLETES

Cuando un viajero de un servicio regular solicite la emisión de una factura de los billetes, el conductor le indicará que deben dirigirse a las oficinas de la empresa a través de uno de los siguientes medios:

Teléfono: 902 39 31 32

Fax: 902 39 39 41


Correo electrónico: atencionalcliente@cevesa.es

Tendrán que enviar los billetes originales e indicar el nombre, dirección y DNI de la persona o CIF de la empresa a cuyo nombre quieren que vaya dirigida la factura.

3.3.6.- REPOSTAJE DEL VEHÍCULO

El mejor momento para realizar el repostaje del vehículo es al término de la jornada. Nunca debe dejarse para el día siguiente, a no ser que no exista otra posibilidad.

Se tratará de no apurar al máximo la capacidad del depósito, llenándolo de gasoil siempre que sea posible, con objeto de que el vehículo esté siempre preparado para la realización de cualquier servicio, por imprevisto que sea.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

El repostaje del vehículo se realizará siempre con el motor apagado. El conductor permanecerá junto al vehículo durante el tiempo que dure el repostaje, con el fin de no dejar la manguera del surtidor en funcionamiento sin vigilancia y así evitar posibles accidentes ocasionados por el derrame del combustible.

A la hora de repostar, el conductor tiene la obligación de indicar los kilómetros que tiene el autobús en ese momento. El incumplimiento de esta obligación ocasiona un grave trastorno para el personal administrativo.

Está prohibido fumar durante el repostaje del vehículo.

3.3.7.- USO DEL CHALECO REFLECTANTE

El chaleco reflectante es un elemento de protección personal e intransferible y es responsabilidad del conductor mantenerlo en perfectas condiciones.

Será **obligatorio** llevar puesto el chaleco reflectante **siempre que se acceda al taller**.

Para prevenir posibles accidentes, siempre que se acceda andando al taller o a la oficina deberá utilizarse la vía de circulación para peatones (delimitada con una raya de color amarillo).

3.3.8.- INSPECCIONES DE SEGURIDAD PERIÓDICA DEL VEHÍCULO

Además de la inspección diaria del vehículo antes del inicio del servicio, el conductor es el encargado de inspeccionar periódicamente los elementos de seguridad del vehículo y deberá dejar constancia de ello rellenando el correspondiente parte de Inspección de Seguridad. Dichos partes tendrán una periodicidad trimestral, se entregarán al conductor junto al parte de servicio y deberán devolverse a tráfico, lo antes posible.

Se comprobará la existencia y el correcto estado o funcionamiento de los elementos de seguridad incluidos en el parte de Inspección, procediendo de la siguiente manera:

Se verificará la existencia de extintores, su correcta presión y se indicará la fecha de la última revisión que aparece en la pegatina de revisión de cada extintor.

Para saber la caducidad del botiquín, deberá mirar la caducidad de los distintos productos, incluidas las vendas y gasas, e indicar en la casilla correspondiente, la fecha del producto que antes vaya a caducar. Si hay algún producto caducado, deberá solicitarlo al encargado del almacén.

En caso de que el vehículo carezca de señal acústica de marcha atrás, cortinas o cinturones de seguridad se indicará en el apartado "Observaciones" que el vehículo no tiene, pero en ningún caso se tachará la casilla "NO". Marcar la casilla "NO" significa que el vehículo tiene, pero no funciona correctamente o no están en buen estado.

Para evitar posibles accidentes, cualquier envase que se lleve en el vehículo deberá tener una etiqueta identificando su contenido (lejía, amoníaco, agua, ambientador,...).

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

Además de realizar las inspecciones del vehículo, el conductor deberá estar pendiente de las obligadas inspecciones técnicas que debe pasar el autobús (ITV). El conductor deberá comunicar al departamento de tráfico, cuando se aproxime la fecha de realización de la misma, siempre con varios días de antelación. Será responsabilidad del conductor que el vehículo circule con la ITV caducada, siempre y cuando no lo haya comunicado a tráfico con la suficiente antelación.

3.3.9.- PARO AUTOMÁTICO DEL MOTOR DEL VEHÍCULO

Con el fin de cumplir la Normativa Medioambiental en vigor en Intercambiadores, Apeaderos, Estaciones de Autobuses y Normas de Calidad, tanto de ámbito autonómico como estatal, los autobuses Euro III, IV, V y VI, tendrán restringido el tiempo de “**ralentí sin actividad**” a un máximo de 300 segundos (**5 minutos**) **parándose automáticamente**.

Al tratarse de un cambio generalizado se irá realizando progresivamente en la mayor brevedad posible, hasta completar la totalidad de los vehículos de la empresa.

3.3.10.- INTRANET

En nuestra intranet aparece, a disposición de los trabajadores de la empresa, información sobre distintos aspectos que pueden serles de interés y utilidad en el desarrollo de su labor diaria.

A través de ella podrá consultar su nómina, los servicios transmitidos y la cantidad pendiente de liquidar, así como diversa información de carácter general, prevención de riesgos laborales, accesibilidad, seguridad, emergencias y noticias relacionadas con la empresa.

Cada conductor accederá con su clave de acceso personal.

4.- ANOMALÍAS O INCIDENCIAS

4.1.- ACCIDENTES DE TRÁFICO O ACCIDENTES CON VIAJEROS

Si antes de comenzar, en el transcurso del viaje o al finalizar un servicio se produjera un siniestro, con contrario o sin contrario, con pasajeros o sin ellos, deberá actuar de la siguiente manera:

- Deberá comunicar lo ocurrido lo más rápido posible al departamento de tráfico, así como a la oficina, indicando los datos imprescindibles, el estado de los pasajeros y si el autocar puede o no continuar el viaje.
- En caso de ser necesario, llamará al teléfono de emergencias 112.
- Atenderá en todo momento las indicaciones de la autoridad, si está presente.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

- Dará preferencia absoluta a la atención y evacuación de los heridos (usuarios o no) si los hubiere y a la retirada del vehículo de la vía de circulación.
- Cumplimentará el parte de accidentes suministrado por la empresa, anotando los datos de los implicados en el siniestro, lugar, fecha, compañía de seguros, nº de póliza, marca, modelo y matrícula del vehículo contrario, nombre y dirección del conductor y asegurado, daños ocasionados por ambas partes, testigos con nombres y apellidos, teléfonos y/o direcciones. Se realizará en la parte posterior del parte un croquis de lo sucedido. **NUNCA SE FIRMARA UN PARTE AMISTOSO**. Este parte se entregará en la oficina en un plazo no superior a 36 horas. El parte deberá ir firmado. De no entregarse el parte debidamente cumplimentado en el plazo estipulado, conllevará las consiguientes responsabilidades por parte del trabajador.
- Anotará el nombre, la dirección y el teléfono de todos aquellos testigos, viajeros o no, que puedan haber visto lo ocurrido con el fin de adjuntarlo al parte de accidentes de la empresa.
- Si algún pasajero manifestase algún problema, se anotarán los nombres y teléfonos de los mismos, con especificación de los daños causados, con objeto de cursar el parte a la compañía aseguradora.

En caso de caída de algún viajero en el interior del autobús o al subir o bajar de este, se rellenará igualmente el parte de accidentes suministrado por la empresa, anotando en este caso, los datos del viajero accidentado (nombre, apellidos, número del D.N.I., dirección y teléfono de contacto) y se les dará el teléfono de las oficinas de la empresa (902 39 31 32) por si necesita realizar alguna consulta.

4.2.- AVERÍAS EN RUTA

Si en cualquiera de los momentos del servicio se produjera alguna avería en el vehículo se actuará conforme se indica a continuación:

- Se pondrá en comunicación lo antes posible con el departamento de tráfico, indicándole lugar donde se ha producido y tipo de la avería, si se conoce.
- Intentará solventar, si es posible, el problema, comunicando a tráfico el resultado.
- Si en el momento de la avería fuera con viajeros, comunicará por el micrófono al efecto, el problema existente y que ya se ha avisado a la base para que den una solución.
- Procederá a señalizar correctamente el vehículo, si la avería fuera en una vía pública, y procurará atender al público usuario vigilando que no corran peligro alguno, evitando exponerse al riesgo que supone estar en el arcén de una carretera.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

- Colaborará en todo lo necesario con los mecánicos que acudan a la avería y/o con el conductor del vehículo de auxilio, participando con los usuarios en el cambio de equipaje de un vehículo a otro.

4.3.- VEHÍCULO EN TALLER

Cuando por motivos de avería requiera los servicios del taller, deberá rellenar el parte de avería, tratando de especificar y definir lo máximo posible las anomalías detectadas en el vehículo, intentando ayudar y colaborar con el personal del taller en la localización y solución del problema.

En todo momento durante la reparación de su vehículo deberá permanecer a disposición de las instrucciones de los mecánicos.

Nunca deberá arrancar el motor del vehículo por propia iniciativa mientras el personal del taller se encuentra operando en el mismo, cuando lo haga será por indicación y bajo la supervisión de un mecánico.

4.4.- JUSTIFICANTE AL VIAJERO POR INCIDENCIA O RETRASO EN EL SERVICIO

Cuando algún viajero solicite un justificante por incidencia o retraso en el servicio, el conductor le indicará que se ponga en contacto con la oficina, a través del teléfono 902 39 31 32 o del correo electrónico atencionalcliente@cevesa.es, donde se le facilitará el justificante que solicita.

4.5.- LIBRO DE RECLAMACIONES

Todo conductor deberá entregar el libro de reclamaciones al usuario que así se lo solicite, aunque la reclamación haga referencia a otro servicio o persona.

Si el cliente pone una reclamación, el conductor deberá enviar la hoja de color blanco a la oficina dentro de las 24 horas siguientes, rellenando en la parte posterior de la misma los datos correspondientes al nº de coche y nº de conductor que recoge la reclamación. Las dos hojas rosas se entregarán al viajero que reclama y la hoja amarilla se dejará en el libro de reclamaciones.

Cuando sea necesario y con la antelación suficiente, hará llegar al departamento de tráfico la petición de un nuevo libro de reclamaciones. Deberá entregar el libro acabado cuando se le haga entrega del nuevo.

La empresa **nunca responderá al reclamante**, si bien cursará las alegaciones oportunas ante los organismos oficiales de Transporte que sean los encargados de dar trámite a dicha reclamación.

IMPORTANTE: Hay un nuevo **Libro de Reclamaciones del Consorcio de Transportes**, que debe usarse en los servicios correspondientes a la **línea 551**. En este libro cada hoja de reclamaciones se confecciona por triplicado. La 1ª hoja debe quedar unida al libro para su constancia, la 2ª deberá entregarse a la empresa lo antes posible y la 3ª es para su entrega obligatoria al reclamante.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

Este libro se utilizará sólo en caso de estar realizando el servicio de la línea 551. Para las reclamaciones del resto de líneas se utilizará el libro de reclamaciones blanco de siempre.

A partir de ahora, en la **línea 551**, cuando **el viajero** solicite el libro de reclamaciones, **podrá llevarse las hojas correspondientes para su cumplimentación fuera del autobús** o del servicio de atención al usuario en el caso de los intercambiadores.

No obstante, **antes** de entregar las hojas al viajero que lo solicite, será **obligatoria la cumplimentación de los datos de identificación** del usuario, que aparecen **señalados con un asterisco** en el caso de los nuevos libros del Consorcio. Si el autobús llevara el libro antiguo, los contenidos obligatorios de identificación del usuario no están marcados con asterisco, por lo que si el reclamante desea llevarse las hojas para rellenarlas después, deberán dejar constancia en la hoja blanca que se envía a la oficina de los **datos del usuario y la fecha de entrega**. Es importante dejar constancia de la fecha de entrega de las hojas, porque el Consorcio de Transportes da al usuario un plazo máximo de **10 días** para poner la reclamación para que esta pueda ser efectiva.

4.6.- LIBRO DE SUGERENCIAS

Se encuentra disponible en las Taquillas. Si el cliente pone una sugerencia, se deberá enviar la hoja de color blanco a la oficina dentro de las 24 horas siguientes, rellenando en la parte posterior de la misma, por el taquillero o por el conductor implicado, todos los datos posibles que puedan ayudar a solucionar el problema o mejorar el servicio.

La empresa **siempre contestará al reclamante**.

4.7.- OBJETOS PERDIDOS:

Los objetos perdidos y encontrados en los autobuses de CEVESA estarán a disposición de los viajeros en nuestras oficinas en horario de atención telefónica de 9 a 19 horas de lunes a viernes en el siguiente teléfono: **902 39 31 32**.

Con el fin de conseguir que su localización sea lo más ágil y efectiva, el viajero deberá informar de todos aquellos datos que le sea posible facilitar, destacando lo referente a:

- Descripción del objeto extraviado
- Día y hora de la incidencia
- Número de línea donde presumiblemente extravió el objeto.
- Número del autobús o matrícula del mismo (si conoce alguno de estos datos).

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

Los objetos encontrados que no sean reclamados por ningún viajero, permanecerán en nuestras instalaciones durante un plazo máximo de veinte días. En el caso de tratarse de una cartera o DNI, se remitirá posteriormente a:

Comisaría de Policía Nacional de Alcorcón (Objetos Perdidos)

Calle Alfredo Nobel, 10 - 28922 – Alcorcón (Madrid)

Telef.: 91 644 22 56

Si el objeto extraviado es una Tarjeta de Transporte Público de la Comunidad de Madrid o una Tarjeta de Transporte de otra comunidad autónoma, se les atenderá igualmente en el teléfono.: 902 39 31 32.

4.8.- USO DEL TELÉFONO DEL VEHÍCULO

El teléfono se utilizará cuando se tenga la necesidad de transmitir cualquier incidencia o información que considere el conductor que debe conocer la empresa.

Se evitará, excepto en caso de fuerza mayor, realizar llamadas dentro de los vehículos o llamadas consideradas personales.

4.9.- DENUNCIAS.

En aquellas ocasiones en que se vean en la necesidad de interponer una denuncia ante las Autoridades como consecuencia de cualquier incidente durante la realización de su trabajo, se recomienda que pongan el domicilio de la empresa (Avenida Petróleo, nº 28, 28918 Leganés, Madrid) y el teléfono (902 39 31 32) con la finalidad de salvaguardar sus datos personales.

4.10.- SANCIONES O MULTAS.

Las sanciones o multas que se deriven del incumplimiento de las instrucciones dadas por la empresa al trabajador, del incumplimiento de sus deberes laborales o de la normativa de seguridad vial, serán repercutidas al trabajador.

4.11.- INSPECCIONES.

Todos los conductores deberán facilitar la labor del Personal de Inspección.

La empresa tiene contratado un "Servicio de Inspección y Calidad de los servicios prestados", consistente en una persona ajena a la empresa, que periódicamente accede al vehículo sin identificarse como inspector, y que toma nota de todas las posibles incidencias e irregularidades que se puedan producir, tanto en el

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

servicio, como en el cumplimiento de las obligaciones del conductor, emitiendo un informe que envía a la empresa.

Las validadoras de los autobuses, para verificar el correcto uso de los títulos de transporte cargados en la Tarjeta de Transporte Público del CRTM, serán comprobadas por los interventores de la Comunidad de Madrid a los que se les permitirá el libre acceso a los vehículos una vez identificados. Las revisiones por parte de los Inspectores de la Comunidad de Madrid podrán realizarse de incógnito viajando como si de un viajero más se tratase.

En las líneas dependientes del Consorcio Regional de Transportes de Madrid el conductor tiene la obligación de participar en las labores de Inspección de los títulos de transporte (Tarjeta de Transporte), requiriendo la exhibición del título de transporte y retirándolo, en caso de utilización incorrecta o fraudulenta. El viajero deberá acreditar su identidad con DNI, pasaporte o permiso de residencia.

Cuando se detecte una infracción en la utilización de la Tarjeta Transporte el conductor deberá retirar la tarjeta al viajero y rellenar la hoja blanca del libro de “JUSTIFICANTE DE RETIRADA” proporcionado por el Consorcio Regional de Transportes, indicando fecha, línea, coche y hora en el momento de la retirada, nombre, apellidos y DNI del infractor, nº de tarjeta y nº de conductor. Esta hoja blanca se le entregará al viajero infractor, para que la presente en el Consorcio.

La hoja copiativa de color rosa, junto con la tarjeta retirada, se enviará a la oficina dentro de las 24 horas siguientes para proceder a su tramitación y entrega al Consorcio de Transportes.

Se entregará un cuadernillo de JUSTIFICANTE DE RETIRADA para cada coche que realice estas líneas, debiendo guardarse junto al resto de documentación del vehículo.

5.- ASPECTOS SOCIALES

5.1.- BAJAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTES COMUNES.

Si se produce una baja por Enfermedad Común o Accidente Común, el conductor está obligado a comunicárselo a la empresa y, además, a:

Entregar o remitir el correspondiente “Parte médico de baja” a la oficina, con la mayor brevedad posible (máximo 3 días), con objeto de que la empresa lo pueda tramitar y enviar, por Internet o Sistema Red, a la Entidad Gestora o Mutua y pueda surtir los efectos oportunos.

En caso de baja de más de 3 días, también deberá entregar en la oficina con la mayor brevedad posible, el correspondiente parte médico por Incapacidad Laboral “Parte médico de confirmación de la baja” que le será

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

expedido por su médico a partir del 4º día de baja, y sucesivamente cada 7 días, los partes de confirmación que emitirá el médico.

Una vez que sea dado de alta, informará a la empresa o a la persona que proceda de esta circunstancia, lo antes posible, para poder incorporarse al puesto de trabajo y deberá entregar en la oficina, con la mayor brevedad, el correspondiente "Parte Médico de Alta", debiéndose incorporar a su puesto de trabajo al día siguiente de la expedición de este parte.

5.2.- BAJAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE LABORAL.

Todos los trabajadores que sufran un accidente laboral, deberán contactar con la oficina a la mayor brevedad, para comunicar lo sucedido, ya que esto permitirá que el personal encargado de la empresa les pueda indicar a donde se tienen que dirigir.

En caso de urgencia, dirigirse a la Mutua o Centro Hospitalario correspondiente, informando a la empresa de lo ocurrido y si fuera posible presentarse en la empresa.

Una vez que han sido atendidos por el médico correspondiente deberán contactar de nuevo con la empresa para describir lo que ha sucedido en el accidente e indicar el diagnóstico médico, para que la empresa pueda tramitar la asistencia médica o si es el caso la baja por accidente laboral.

Actualmente estamos con la Mutua **IBERMUTUAMUR. Tel. de asistencia: 900 23 33 33.**

5.3.-JUSTIFICACIÓN DE LA NO ASISTENCIA AL PUESTO DE TRABAJO.

Todo trabajador que por la circunstancia que sea, no pueda acudir a su puesto de trabajo, deberá presentar un justificante en las oficinas, en el cual se acredite que dicha falta de asistencia está justificada.

Deberá avisar, con la mayor antelación posible, al departamento de tráfico de la no asistencia al puesto de trabajo, con el fin de poder cubrir los servicios que tuviera asignados y que los viajeros no se vean afectados por la no realización de estos servicios.

5.4.-CONTRATACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES.

Todos los trabajadores que se incorporen a CEVESA, deben cumplimentar la siguiente documentación que se les facilitará en las oficinas de la empresa:

1. - Mod-145 (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Retenciones sobre rendimientos del trabajo. Comunicación de datos al pagador (art.82 del Reglamento de I.R.P.F.).
2. - Ficha del trabajador, con fotografía reciente.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha : Septiembre 2022</i>	

3. - Registro individual de entrega de información a los trabajadores.

Junto a estos formularios, los nuevos trabajadores deberán adjuntar la siguiente documentación:

1. - D.N.I.
2. - Tarjeta de la Seguridad Social.
3. - Permiso de conducción (sólo para conductores).
4. - Tarjeta CAP
5. - Tarjeta tacógrafo
6. - Certificado de los puntos del carnet
7. - Certificado de penales
8. - Documento bancario donde figure el número de cuenta.

Dicha documentación, debidamente cumplimentada, será entregada lo antes posible en las oficinas de la empresa y siempre antes de empezar a trabajar.

Es obligación del conductor mantener estos documentos actualizados, por lo que en el caso de que se produzca alguna modificación de los datos suministrados en la ficha del trabajador o en el modelo 145, datos bancarios y/o renovación o expedición de nuevos permisos, será el conductor el que deba comunicárselo a la empresa.

5.5.- NÓMINAS

Las nóminas mensuales se mostrarán a través de la intranet de la empresa. Cada conductor accederá a su nómina con su clave de acceso personal. Aquel que puntualmente necesite su impresión en papel, por serle requerido para la realización de alguna gestión concreta, podrá hacerlo en los puntos habilitados a tal efecto.

5.6.- DIETAS

Para que las dietas de comida, cena y alojamiento puedan ser abonadas será imprescindible el justificante del restaurante y hotel donde se hayan efectuado. En el caso de no disponer de los justificantes no se abonará la dieta correspondiente.

Se abonará el importe que figure en la factura siendo el límite la cantidad máxima establecida en el correspondiente convenio.

Las horas de comida, cena o pernocta que se abonen no computan como horas de trabajo.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

5.7.- SUGERENCIAS

Todos los conductores tendrán el derecho, y la empresa les aconseja que así lo hagan, de plantear cuantas sugerencias, recomendaciones, propuestas estimen oportunas en relación con los servicios, sus cometidos, vehículos, horarios, etc, pudiendo hacerlo verbalmente al personal de tráfico o bien por escrito a través del buzón de sugerencias que está a su disposición en la entrada del taller, junto al tablón de información.

6.- RECOMENDACIONES DE LA EMPRESA

6.1.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La conducción es una actividad física, por lo que los conductores han de reunir unas determinadas condiciones físicas:

- Salud y forma física
- Coordinación y movilidad
- Sentido de la vista y del oído

Esta condición física vendrá influida por la salud, las enfermedades, la alimentación, el descanso, la fatiga, el sueño, el estrés, los tratamientos farmacológicos, y muy especialmente por el consumo de alcohol y drogas.

Especial mención requiere todo lo relacionado con la Prevención de Riesgos Laborales, estableciéndose como recomendaciones generales:

Seguir las prescripciones del código de circulación y de campañas como aspectos específicos del mismo.

Dar cuenta inmediata de cualquier anomalía en el vehículo.

Y como recomendaciones de carácter específico:

Acceso al puesto de conducción:

Al subir o bajar del vehículo, asegurarse de pisar con toda la planta del pie en el peldaño, teniendo cuidado de no hacerlo en el borde del mismo.

Eliminar lo más rápidamente posible los elementos o residuos que puedan hacer disminuir las características antideslizantes de los peldaños de la escalera de acceso al vehículo.

Regulación del asiento:

	MANUAL INTERNO		MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>		<i>Revisión : 05</i>	
			<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

El asiento del conductor deberá regularse, si es posible, de forma que la posición de trabajo frente al volante sea la más cómoda posible.

El respaldo ha de colocarse ligeramente hacia atrás, con una inclinación de 105° desde la horizontal.

La proximidad al cuadro de instrumentación será tal que el respaldo ha de estar a más de 20 cm., para poder entrar y salir fácilmente del puesto, además de que se pueda manejar cómodamente al volante sin separar la espalda del respaldo.

La altura será la adecuada para que las piernas no tropiecen con el volante y se alcance cómodamente el recorrido total de los pedales.

Así mismo la banqueta ha de regularse para apoyar la máxima superficie de las piernas sobre la banqueta, dejando siempre libertad a las rodillas.

El volante deberá regularse en altura e inclinación para adecuarse al conductor procurando que el volante no roce con ninguna parte del cuerpo.

Los espejos retrovisores deberán regularse, de forma que se permita el mayor campo de visión posible.

El espejo izquierdo deberá regularse desde el interior y el derecho desde el exterior y en la calzada, evitando el hacerlo desde el estribo del vehículo para evitar posibles caídas.

El uso del cinturón de seguridad, de existir, es obligatorio para el conductor y deberá ponerse sin ninguna pinza que limite su efectividad.

En la intranet de CEVESA encontrará información y recomendaciones relacionadas con la salud en el trabajo, la fatiga en la conducción y hábitos saludables en lo que respecta a la seguridad vial, la gestión del estrés y la prevención de la fatiga visual.

6.2.- RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO:

El conductor debe ser consciente de que es el **portador de la imagen de la empresa** ante los usuarios, por lo que su trato con los pasajeros influirá directamente en la buena marcha de la empresa.

- Intenta **dar una imagen profesional** de la organización.
- Habla claro y pausado a tu interlocutor, el objetivo es que el usuario reciba el mensaje que le queremos transmitir.
- Habla con los pasajeros únicamente sobre temas relacionados con el servicio.
- Atiende con cortesía y amabilidad a cualquier petición de información por parte de los pasajeros y en situaciones extraordinarias en las que no sepa responder, contacta con el Departamento de Tráfico. Se

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

resolverán, por mayoría, las discrepancias sobre calefacción, aire acondicionado, música... prevaleciendo el criterio del conductor en caso de no llegar a un acuerdo.

- En situaciones tensas, como por ejemplo, ante una reclamación, extrema la amabilidad y la cortesía en el trato con la persona afectada, recuerda que en estas ocasiones, perder los nervios y las formas conducen únicamente a empeorar las cosas.
- Nunca te enfrentes abiertamente con un usuario, aunque tengas razón.
- En el tiempo que estés conduciendo, recuerda que no debes utilizar ni el teléfono móvil ni ningún sistema de escucha de música que utilicen audífonos, por supuesto, tampoco se puede fumar.
- Evita hacer gestos físicos, como abrir la boca, o estiramientos corporales de manera ostensible, que puedan ser confundidos por los viajeros con síntomas o señales de cansancio que podrían afectar a su seguridad.
- Soltar las manos del volante, comer durante la conducción o insultar a otros conductores son conductas impropias de un buen profesional.
- Debemos cuidar lo que decimos o hacemos durante el desempeño de nuestro trabajo, ya sea en el interior del autocar o en un lugar público, y en ningún caso hacer o decir algo incorrecto o indebido, de lo que luego nos podamos arrepentir. Con la existencia de los nuevos sistemas y tecnologías de comunicación cualquier viajero podría grabarlo con su teléfono móvil, sin que nos percatáramos de ello, y colgarlo posteriormente en Internet para que todo el mundo vea lo desafortunado de nuestros actos. Los comentarios personales privados o de empresa deben ceñirse a los ámbitos privados. *“Quien evita la ocasión, evita el peligro”.*

6.3.-PAUTAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y DISCAPACIDADES FÍSICAS, SENSORIALES O PSÍQUICA:

ANTES DE COGER EL AUTOBUS.

Cuando nos aproximamos a una parada y visualicemos una persona con movilidad reducida, debemos acercar el vehículo lo máximo posible a la acera para que si fuera necesario desplegar la rampa o plataforma elevadora, esta quede lo más accesible posible.

En caso de tratarse de un invidente, siempre que fuera necesario, le ofreceremos nuestra ayuda para que pueda acceder al vehículo con facilidad, sin tropezarse o causarse daño con los escalones. Los perros de asistencia, deberán ir a los pies del usuario en el espacio reservado para ello.

ESTANCIA EN EL VEHICULO.

	MANUAL INTERNO	MI	01
	<i>MANUAL DEL CONDUCTOR</i>	<i>Revisión : 05</i>	
		<i>Fecha :Septiembre 2022</i>	

Una vez el usuario haya accedido al vehículo y se situé en el lugar reservado para personas con movilidad reducida, esperaremos a que esté completamente asegurado antes de emprender la marcha, evitando los acelerones o frenazos bruscos. Sería conveniente que el usuario nos informe con antelación del destino elegido para prever una posible maniobra.

En el caso de personas con discapacidad auditiva o visual, debemos indicarle el final de viaje al llegar a su parada, para que puedan descender del vehículo, con nuestra ayuda si lo precisan.

AL BAJAR DEL AUTOBUS.

Cuando un usuario con movilidad reducida señalice que desea bajar en la siguiente parada, actuaremos de la misma manera que para la subida. Acercaremos lo máximo posible el autobús a la acera para facilitar la bajada del usuario, ayudándole si fuera necesario, y comprobaremos que esté en la acera antes de recoger la rampa o arrancar. Las personas con movilidad reducida o invidentes, pueden utilizar para bajar del vehículo la puerta delantera, en lugar de la puerta trasera.

CUANDO LA RAMPA DE ACCESO NO FUNCIONA.

En caso de que visualicemos una persona de movilidad reducida en la parada y si conocemos que la rampa de acceso no funciona, lo recomendable es informar al usuario de esta circunstancia, pedirle disculpas y, en el caso de no poder solventar el problema en el momento, indicarle que el próximo vehículo lo recogerá.

6.4.- RECOMENDACIONES AMBIENTALES:


Cuando circules por núcleos urbanos, extrema las precauciones para producir las mínimas molestias (ruido, humo, velocidad, etc).

Realiza una conducción económica en la medida de lo posible, evitando comportamientos agresivos al volante.

Controla los gases del vehículo: si crees que emite demasiado humo avisa al Departamento de Tráfico de esta circunstancia para más tarde revisar ese vehículo.

Siempre que podamos cuando el vehículo se encuentre parado es muy importante que tratemos de mantener el motor apagado el mayor tiempo posible, de este modo evitaremos la emisión de humos innecesarios y colaboraremos en el cuidado del medio ambiente.

En verano debemos intentar aparcar el autobús en lugares de sombra para que, al iniciar nuevamente el servicio, la diferencia de temperatura entre el exterior y el interior del vehículo no sea tan elevada y requiera de menor esfuerzo de los aparatos de climatización del vehículo con la consiguiente contaminación medioambiental.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

7.- NORMATIVA E INFORMACION:

7.1.- NORMATIVA DEL CARNET PROFESIONAL. CERTIFICADO DE APTITUD PROFESIONAL PARA CONDUCTORES DE TTE. VIAJEROS (CAP) :

En el BOE del 2 de agosto de 2007 se publicó el Real Decreto 1032/2007 de 20 de julio, por el que se regula la cualificación inicial y la obligación de los Conductores Profesionales (autocar y camión) de realizar una formación continua para mantener en vigor su Permiso de Conducir.

Se establece una formación obligatoria, inicial y continua, para los conductores profesionales de autobuses. Para obtener el certificado acreditativo de la **formación inicial** (CAP) deberán seguirse unos cursos que, en función de la modalidad – ordinaria o acelerada – tendrán una duración de 280 horas o 140 horas, en ambos casos seguidos de un examen. El CAP acreditativo de la **formación continua** se exigirá cada cinco años y se obtendrá realizando cursos de 35 horas de duración. No obstante, dicho curso podrá realizarse en períodos discontinuos, siempre que éstos se impartan por un mismo centro autorizado, dentro de un mismo año natural y ninguno de ellos tenga una duración inferior a 7 horas. En este supuesto, cada período efectuado por el conductor deberá ser tenido en cuenta en el cómputo total de su formación continua.

Los cursos deberán ser homologados por los correspondientes órganos administrativos (Consejerías de Transporte de las Comunidades Autónoma), que serán los encargados de convocar y organizar los exámenes a la finalización de los cursos de formación inicial. El contenido de los cursos trata, fundamentalmente, sobre conducción racional y medioambiental, reglamentación de transportes y logística, y salud y seguridad en el transporte.

Dado que el programa es congruente con el señalado para los cursos de sensibilización vial destinados a la recuperación de puntos en relación con los permisos o licencias de conducción, la realización de los cursos de formación continua de este Real Decreto permitirá, además, la recuperación de puntos.

7.2.- EL TACÓGRAFO DIGITAL

El Tacógrafo Digital dispone de una apariencia similar al tacógrafo analógico. El sistema consta de una unidad de vehículo, un sensor de velocidad/distancia y las tarjetas de tacógrafo.

Los discos del tacógrafo analógico han sido reemplazados por tarjetas inteligentes, basadas en un chip, que almacenan la información de conducción y dan acceso a determinadas funciones según el perfil del usuario (conductor, empresa, cuerpo de control o taller). La información almacenada será la misma en cuanto a tiempos y velocidades que aparecía en los tacógrafos analógicos.

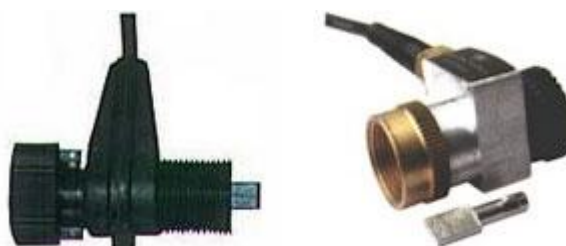
	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

La unidad de vehículo va instalada en el interior de la cabina del conductor, de forma que el conductor pueda visualizarlo y manejarlo. Éste se comunica con el sensor, que está instalado en la caja de cambios normalmente, conectado con la unidad mediante un cable.

El sensor

El sensor es un aparato que permite registrar las velocidades y distancias recorridas por un vehículo mediante el envío de una señal encriptada a la unidad de vehículo.

El sensor va instalado habitualmente en la caja de cambios del vehículo y su instalación se precintará para que no pueda ser reemplazado por personas no autorizadas.



La unidad de vehículo

La unidad de vehículo será la encargada de controlar todo el sistema y registrar, entre otras, toda la información relativa a la actividad de los conductores durante los últimos 365 días. Además almacenará información relativa a fallos, intentos de manipulación del sistema, velocidad excesiva, calibración... así como cuando se ha accedido a dicha información, ya sea por parte de un Inspector o los Cuerpos de Seguridad del Estado.

La unidad de vehículo estará fijada con la hora GMT (Greenwich Mean Time), es decir, la hora del meridiano de Greenwich, también conocida como UTC (Universal Time Co-ordinated). Según el fabricante de la unidad será posible, el modificarla a la hora local, una hora más en invierno o dos horas en verano para España.

Para poder emplear la unidad del vehículo, los conductores, empresas, talleres (también conocidos como centros de ensayo) y cuerpos de seguridad tendrán una tarjeta que recogerá sus necesidades específicas, de forma que les permita acceder a los datos contenidos en la unidad para los que están autorizados.



	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha :Septiembre 2022	

Tacógrafos digitales



Tarjetas

El tacógrafo digital sustituye los discos del tacógrafo analógico por tarjetas inteligentes basadas en chip, con el tamaño de una tarjeta de crédito. El chip incluye un programa que protege los datos almacenados en él y que permite que la tarjeta se comuniquen con el tacógrafo digital de forma segura.



Tipos y compatibilidad

Las tarjetas del tacógrafo digital pueden ser de cuatro tipos diferentes:

- 1.- Tarjeta de Conductor: identifica al conductor y permite almacenar los datos de su actividad durante al menos los últimos 28 días de actividad. Las tarjetas españolas tienen una capacidad de al menos 31 días de actividad.
- 2.- Tarjeta de Empresa: identifica a la empresa y permite visualizar, imprimir y transferir la información almacenada en el tacógrafo y activar y desactivar el bloqueo del tacógrafo.
- 3.- Tarjeta de Control: identifica al organismo de control, y en su caso, a la persona que realice el control, además permite acceder a la información almacenada en las tarjetas de conductor o en el tacógrafo, a efectos de su lectura, impresión o transferencia.
- 4.- Tarjeta de Centro de Ensayo (también conocida como Tarjeta de Taller): Identifica al titular y permite probar, activar, calibrar y transferir datos del tacógrafo digital.

Conductores

La tarjeta de conductor identifica al conductor y permite almacenar los datos sobre su actividad, durante al menos los últimos 28 días (31 para las tarjetas emitidas en España) y tendrán una validez de cinco años. El contenido y características de las tarjetas de conductor es el que al efecto se encuentra establecido en el apartado IV del anexo I B del Reglamento (CEE) número 3821/85, de 20 de diciembre de 1985.

La tarjeta de conductor tendrá carácter personal y no podrá ser objeto de retirada o suspensión durante su plazo de validez bajo ningún concepto, a menos que se compruebe que ha sido falsificada, que el conductor utilice una tarjeta de la que no es titular o que se ha obtenido con declaraciones falsas o documentos falsificados.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

El conductor sólo podrá ser titular de una tarjeta de conductor. Sólo podrá utilizar su propia tarjeta, y no deberá utilizar una tarjeta de conductor defectuosa, o cuyo plazo de validez haya caducado o bien haya sido declarada perdida o robada.

La tarjeta de conductor



7.3.- TASAS DE ALCOHOLEMIA

TASAS EN SANGRE Y EN AIRE ESPIRADO.-

Permisos A1, A y B. (Licencias LCC, LCM, LVA).

- No podrán conducir con una tasa superior a 0,5 g/l de alcohol en sangre ó 0,25 mg/l de alcohol en aire espirado.

Demás permisos (Incluida autorización BTP...).

- No podrán conducir con una tasa superior a 0,3 g/l de alcohol en sangre ó 0,15 mg/l de alcohol en aire espirado.

Noveles durante los 2 primeros años (Todos los permisos y Licencias).

- No podrán conducir con una tasa superior a 0,3 g/l de alcohol en sangre ó 0,15 mg/l de alcohol en aire espirado.

NOTA.- No se acumula la antigüedad de una licencia al obtener un permiso.

EFFECTOS SEGÚN TASA DE ALCOHOLEMIA.-

0,20 g/l en sangre ó 0,1 mg/l en aire espirado:

- Disminución de los reflejos.
- Falsa percepción de las distancias.

El riesgo de accidente se multiplica por 1,5.

0,30 g/l en sangre ó 0,15 mg/l en aire espirado:

- La velocidad percibida es menor que la real.

	MANUAL INTERNO		MI	01
	MANUAL DEL CONDUCTOR		Revisión : 05	
			Fecha : Septiembre 2022	

- Atención dividida y euforia.

El riesgo de accidente se multiplica por 2.

0,5 g/l en sangre ó 0,25 mg/l en aire espirado:

- Incremento del tiempo de reacción.
- Somnolencia.

El riesgo de accidente se multiplica por 3.

Varón (70 Kg.)	0,3 g/l de sangre	0,5 g/l de sangre
Cerveza	1 Lata.	2 latas.
Vino	1,5 Vasos	2,5 Vasos
Whisky	1 Vaso	2 Vasos
Mujer (60 Kg.)	0,3 g/l de sangre	0,5 g/l de sangre
Cerveza	0,5-1 Lata	2 Latas
Vino	1 Vaso	2,5 Vasos
Whisky	0,5-1 Vaso	2 Vasos

ANEXO I: ABONO TRANSPORTES (COMUNIDAD DE MADRID)

El Abono Transportes es un título personal e intransferible, que permite realizar un número ilimitado de viajes dentro de su ámbito de validez espacial (zona tarifaria) y temporal (30 días o un año). Para poder utilizarse, este título se debe cargar en la **Tarjeta Transporte Público (TTP)**.

PERFILES DE USUARIO:

- Abono Normal: Para usuarios entre 26 y 64 años.
- Abono Joven: Para usuarios entre 7 y 26 años
- Abono Tercera Edad: A partir de los 65 años.
- Abono beneficiarios del Programa de Activación de Empleo
- Etc.

En todos los tipos de Abono, existen **colectivos** con diferentes descuentos, como por ejemplo:

- Familias Numerosas Categoría General: descuento del 20%.
- Familias Numerosas Categoría Especial: descuento del 50%.
- Personas con Discapacidad ≥ 65 %: descuento del 20%, con tarifa especial en caso de ser familia numerosa de categoría general o especial.
- Etc.

ÁMBITO DE VALIDEZ

MEDIOS DE TRANSPORTE: En todos los servicios gestionados por el Consorcio de Transportes de Madrid: Metro, autobuses urbanos de Madrid (EMT, excepto en la línea Exprés Aeropuerto), Cercanías RENFE, Metros Ligeros y autobuses urbanos e interurbanos de la Comunidad de Madrid, y determinadas poblaciones de Castilla-La Mancha, dependiendo de la zona que el usuario haya elegido.

ZONAS TARIFARIAS: La tarifa aplicable dependerá de las zonas tarifarias de origen y destino. Existen 8 zonas tarifarias, 6 de ellas para la Comunidad de Madrid y 2 para Castilla-La Mancha. La zona a la que pertenece cada parada se indica en el poste o marquesina de la misma.



Cada título podrá usarse dentro de su zona de validez. Cada **zona** (A, B1, B2, B3, C1, C2, E1 y E2) incluye a las interiores; así, un abono de la zona B2 puede ser utilizado en las zonas A, B1 y B2. Los abonos **interzonales** (B1-B2, B2-B3,...), sólo son válidos dentro de las zonas a las que se refiere el título. Por ejemplo, para realizar el recorrido B3-C1; se podrá utilizar el Abono Transportes C1 o el abono interzonal B3-C1.

Abono anual o 30 días

Zona/ Abono	A	B1	B2	B3	C1	C2	E1	E2
----------------	---	----	----	----	----	----	----	----

Abono anual o 30 días / Interzonales

Zona/ Abono	B1-B2 B2-B3 B3-C1 C1-C2 C2-E1	B1-B3 B2-C1 B3-C2 C1-E1 C2-E2	B1-C1 B2-C2 B3-E1 C1-E2	B1-C2 B2-E1 B3-E2	B1-E1 B2-E2	B1-E2
----------------	---	---	----------------------------------	-------------------------	----------------	-------

Si una línea interurbana discurre saliendo y volviendo a entrar en la misma zona, la tarifa a aplicar será la correspondiente a la zona superior (siempre que tenga parada en dicho tramo), independientemente de que después vuelva a entrar en la zona inferior.

El Abono de la zona A no es válido en líneas interurbanas de autobuses con final en el municipio de Madrid.

El Abono Tercera Edad permite desplazarse por toda la Comunidad de Madrid, pero no es válido para las zonas E1 y E2.

El Abono Joven de 30 días tiene una tarifa única de 20 € para todas las zonas tarifarias, pudiendo viajar de la zona A a la E2, sin embargo no están permitidos los trayectos internos dentro de las zonas E1 y E2 ni entre ellas, por ejemplo, no se puede realizar un trayecto de la zona E1 a la misma zona ni a la zona E2.

Pago parcial por ampliación de recorrido: El Abono Transportes puede ser utilizado en un ámbito superior al de su zona de validez, con excepción de los abonos de la zona E2. Por ejemplo, un abono B2 (que cubre desde la zona A hasta la zona B2), puede ser utilizado para ir a la zona B3 abonando un billete sencillo con un precio equivalente al ámbito no cubierto por el abono, en este caso el trayecto B2-B3.

Combinación de abonos: Según las nuevas directrices del Consorcio de Transportes, es posible la combinación de diferentes abonos de transporte para un mismo trayecto. Así por ejemplo, un viajero que lleve un título de transporte A-B2 mensual podrá combinarlo con un abono de 10 viajes B2-C2 o C1-C2.

Los abonos E1 y E2 y el abono Joven no serán válidos en trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha. Por ello, no se aceptarán en los servicios de la línea Mérida – Toledo. Estos abonos sólo serán válidos en la línea de Madrid-Fuensalida y en la línea 535 Alcorcón – Fado/Calypo, siempre que el viajero inicie o finalice su trayecto en alguna localidad perteneciente a la Comunidad de Madrid. No serán válidos para efectuar trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha, como por ejemplo de Santa Cruz de Retamar a Fuensalida.

TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO PERSONAL

La nueva **Tarjeta de Transporte Público (TTP)**, es un soporte con tecnología **sin contacto** que ha sustituido a los billetes con banda magnética existentes hasta ahora. Esta tarjeta sirve para cargar los títulos de transporte emitidos por el CRTM para todo el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid.

La “tarjeta transporte público” es personal e intransferible y **caduca a los 10 años** de su fecha de emisión o a los **4 años** en el caso de las tarjetas cargadas con abonos anuales. En la tarjeta figuran impresos el nombre y la fotografía del titular y un número de identificación de la tarjeta.



Período de garantía.- La tarjeta tiene dos años de garantía, durante los cuales el usuario tendrá derecho a la sustitución sin coste alguno de las tarjetas defectuosas, siempre que los desperfectos no sean debidos al mal uso de la misma.

CARGA Y VALIDACIÓN DE LA TARJETA:

Las tarjetas pueden contener un Abono Transporte personal y dos títulos no personales o bien, tres títulos no personales. Esto permite utilizar la misma tarjeta cuando no se necesita adquirir el abono, pagar el viaje a acompañantes que compartan el mismo recorrido o contener títulos de transporte para viajes diferentes del habitual. Ejemplo: Abono B1 + Billeto de 10 viajes Metrobus + Bonobús B2-B3.

- **Excepciones a la carga simultánea de títulos:**

Se pueden cargar distintos tipos de bonobuses en la misma tarjeta si estos corresponden a zonas diferentes. Por ejemplo, Bonobús A-B3 + Bonobús B3 no es posible, pero Bonobús A-B1 + Bonobús B2-B3 si es posible.

Además para cargar en una misma tarjeta un Abono Transporte y uno o varios bonobuses deben cumplirse una de estas dos condiciones: Que el abono englobe las zonas del bonobús o que el abono y el bonobús no tengan zonas coincidentes (excepto el Abono Normal de la zona A, que es compatible con cualquier bonobús). Ejemplos: Abono B1 + Bonobús B1-B2, no es posible, pero si que es posible Abono B1 + Bonobús B1 y también Abono B1 + Bonobús B2-B3.

- **Validez de la carga de los Abonos Transporte:**

Los Abonos Transporte cargados en las Tarjetas de Transporte Público Personales tienen un período de validez de **30 días naturales a partir de la primera utilización**. Transcurridos 10 días después de efectuar la carga, si el título no ha sido validado, comenzará a contar el plazo de 30 días. En este caso los abonos cargados dejarán de ser válidos una vez transcurridos 40 días después de haber efectuado la carga.

- **Billetes no disponibles en la Tarjeta Transporte Público:**

Los billetes sencillos de los autobuses urbanos e interurbanos, que se adquieren a bordo del vehículo en el momento de realizar el viaje, los billetes del Tranvía de Parla, los de 10 viajes de EMT Fuenlabrada y los de Cercanías.

Para utilizar la tarjeta, es preciso cargar un título de transportes válido y que se corresponda con el viaje que se pretende realizar. Para poder recargar el título cargado, es preciso realizar al menos una validación. **La validación es obligatoria en los lectores señalizados al acceder al vehículo,**

OBTENCIÓN DE LA TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO:**Documentación necesaria:**

- Una fotografía reciente, en color y tamaño pasaporte
- Impreso de solicitud
- Fotocopia del DNI, pasaporte o permiso de residencia. Para menores de 14 años sin DNI es necesaria la autorización de padres/tutores (impreso en www.crtm.es). -Para menores de 7 años sin DNI, se deberá aportar fotocopia del Libro de Familia.
- Fotocopia, en su caso, del carné de Familia Numerosa y/o certificado de Discapacidad igual o superior al 65%

Las tarjetas solicitadas por los nuevos usuarios tendrán un coste de 4 euros.

La tramitación puede realizarse: a través de Internet (recibirá la tarjeta en el domicilio indicado en un plazo aproximado de entre **7 y 15 días hábiles**), en los estancos con la opción de recarga de la Tarjeta (recibirá la tarjeta en el domicilio indicado en un plazo aproximado de **20 días**) o de forma presencial en las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte Público, pidiendo cita previa en el teléfono 012 o en www.tarjetatransportepublico.es. La tarjeta le será **entregada en el momento**.

DÓNDE SE CARGA:

La red de carga se compone de las máquinas automáticas instaladas en las estaciones de Metro de Madrid, Metro Lógico (ML1, ML2 y ML3), Cercanías e Intercambiadores de Transporte, cajeros automáticos de Bankia señalizados al efecto, estancos y otros puntos de venta autorizados (ver www.crtm.es).

En ellos es posible cargar todos los Abonos Transportes, de todas las zonas y modalidades, con excepción de los Abonos Anuales que se cargan en el momento de obtención de la Tarjeta.

Horarios de atención al público (excepto verano)

MUNICIPIO DE MADRID

- A ATOCHA-RENFE** 1
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 22 h
- A AVENIDA DE AMÉRICA** 4, 6, 7, 9
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 22 h
- A CIUDAD UNIVERSITARIA** 6
Lunes a viernes de 7 a 22 h

CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID

- A PLAZA Descubridor Diego de Ordás, 3 · 28003 Madrid**
Lunes a viernes de 8 a 20 h
- A MONCLOA** 3, 6
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 22 h
- A MENDEZ ALVARO - ESTACIÓN SUR** 6
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 22 h
- A NUEVOS MINISTERIOS** 6, 10
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados y domingos de 10 a 22 h
- A PLAZA DE CASTILLA** 1, 9, 10
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 22 h
- A PRINCIPE PIO** 6, 10
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 22 h
- A SOL** 1, 2, 3
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados y Domingos de 10 a 22 h

OTROS MUNICIPIOS

- A ALCALA DE HENARES - Estación de Autobuses**
Lunes a viernes de 8 a 20 h; Sábados de 10 a 14h
- A ALCORCÓN - Ayuntamiento**
Lunes a viernes de 8:30 a 20 h; Sábados de 8:30 a 14h
- A ARANJUEZ - Estación de Autobuses**
Lunes a viernes de 10 a 14 y 16 a 20 h; Sábados de 10 a 14h
- A COSLADA CENTRAL** 7
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h
- A FUENLABRADA CENTRAL** 12
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h
- A GETAFE - Ayuntamiento**
Lunes a viernes de 10 a 14 y 17a 20 h; Sábados de 10 a 14h
- A LEGANÉS CENTRAL** 12
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h
- A MÓSTOLES CENTRAL** 12
Lunes a viernes de 7 a 22 h; Sábados de 10 a 14 h
- A PARLA** 4 - Lunes a viernes de 9 a 16 h
- A TORREJÓN DE ARDOZ - Estación de Autobuses**
Lunes a viernes de 8 a 20 h; Sábados de 10 a 14h
- A VALDEMORO - Ayuntamiento - Martes y jueves de 9 a 14**

Oficinas de gestión tarjeta transporte público

Oficina con la función de recuperación del saldo en caso de extravío o robo de la Tarjeta

Oficina disponible para la gestión de la Tarjeta Anual 2015 (previa cita)

CONSORCIO TRANSPORTES MADRID

Tu sistema de transportes

www.crtm.es

Validez de la carga.- Los Abonos Transportes cargados en las tarjetas transporte público tienen un periodo de validez de **30 días naturales a partir de la primera utilización**. Si 10 días después de efectuar la carga, el título no ha sido validado, se irán descontando días de validez y dejarán de ser válidos transcurridos 40 días después de haber efectuado la carga.

Cambios de perfiles.- Los cambios de perfil de usuario no requieren la adquisición de una nueva tarjeta. Con la nueva tarjeta, **el Abono Joven deja de ser válido al cumplir el usuario 26 años de edad**. No es necesario cambiarla para adquirir el Abono Normal. Lo mismo sucede con el paso del Normal al Tercera Edad, se actualizará de forma automática al introducir la tarjeta en cualquier máquina de la red de recarga.

Si se modifican las condiciones de descuentos especiales (familia numerosa o discapacidad), deberán acudir a una oficina de gestión, donde actualizarán la memoria de la tarjeta, sin necesidad de adquirir una nueva.

Cambios de zona.- Si a lo largo de los 30 días del periodo de validez de un abono, el usuario necesita cambiar de zona, puede hacerlo en las oficinas de gestión del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en las máquinas automáticas instaladas en las estaciones de Metro, Cercanías, Intercambiadores de Transportes, cajeros automáticos de Bankia, estancos y puntos de venta autorizados. Si el cambio es a una zona de precio superior, deberá abonar la diferencia entre ambas tarifas zonales, aplicándose tarifas completas, con independencia del número de días consumidos. Si el cambio es de un abono interzonal por otro del mismo precio, no tendrá ningún coste.

Consulta de saldo.- Puede consultarse el saldo disponible en los títulos cargados en la tarjeta en las máquinas automáticas y validadoras de las estaciones de Metro, Cercanías e Intercambiadores de Transportes, en los estancos autorizados y en los cajeros automáticos de Bankia señalizados.

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha desarrollado una aplicación (disponible en www.crtm.es) que permite consultar el saldo de la Tarjeta, desde su móvil u ordenador personal.

Incidencias.- Las incidencias con la tarjeta (errores de impresión, deterioro, no funcionamiento, extravío o robo) deben resolverse en las Oficinas de Gestión de la Tarjeta Transporte Público. Para cualquier incidencia sobre la Tarjeta de Transporte Público los usuarios pueden dirigirse a las **oficinas del Consorcio** situadas en la Plaza del Descubridor Diego de Ordás, nº 3.

Para información telefónica sobre Abonos, Horarios, Frecuencias y Servicios de Transporte Público de otras líneas del Consorcio de Transportes, llamar al 012-: de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas, sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00 horas

Control e Inspección- La Tarjeta Transporte Público Personal deberá presentarse en buen estado de conservación a los agentes de inspección del Consorcio Regional de Transportes de Madrid y a los empleados de las empresas operadoras que así lo soliciten, junto con alguno de los documentos que sirven para acreditar la identidad (DNI, pasaporte o permiso de residencia).

Ante una utilización irregular, los mencionados agentes **podrán proceder a la retirada de la tarjeta**. En ese caso, el usuario no podrá solicitar una nueva hasta que se resuelva el expediente de retirada, procediéndose a la devolución de la tarjeta una vez aclarada la situación o satisfecha la sanción correspondiente.

ABONOS DIPONIBLES EN LA TTP

- **Abono 30 días:** Disponibles en 4 modalidades: Joven, Normal, Tercera Edad y beneficiarios del Programa de Activación de Empleo. Para todas las zonas tarifarias y abonos interzonales. En todos los tipos de abonos existen modalidades con descuento para los colectivos de Familia Numerosa (General y Especial) y Personas con Discapacidad $\geq 65\%$.

- **Abono Anual:** Disponibles en 3 modalidades: Joven, Normal y Tercera Edad. Para todas las zonas tarifarias y abonos interzonales. Su precio equivale a 10 Abonos de 30 días. Se puede solicitar en cualquier mes del año en curso, siendo su precio proporcional al número de meses que restan al año, incluyendo el mes completo en el que se solicita. Existen modalidades con descuento para los colectivos de Familia Numerosa (General y Especial) y Personas con Discapacidad $\geq 65\%$.
- **Bonobús Interurbano:** Permiten realizar 10 viajes entre las zonas definidas en el propio billete, con independencia de la línea interurbana que preste el servicio. Podrán ser zonales o interzonales (hasta la zona C2 incluida). Estos bonobuses no són válidos en la zona A.

Cuando la validez del título sea zonal, podrá utilizarse dentro del anillo zonal correspondiente, pero no en los anillos interiores, a diferencia de lo que ocurre con el abono mensual o anual. Con un abono C2 se podrá viajar gratuitamente desde Madrid hasta San Martín de Valdeiglesias. Con un bonobús C2 se podrá viajar gratuitamente dentro del anillo C2, por ejemplo de Chapinería a San Martín de Valdeiglesias. Para viajar gratuitamente desde Madrid a San Martín de Valdeiglesias sería necesario un bonobús A-C2.

El título de 10 viajes, no tiene carácter personal, luego puede ser utilizado como pago de varios billetes de diferentes personas. Se pueden realizar tantas validaciones consecutivas como viajeros utilicen el servicio con la misma tarjeta, con la única condición de que los viajeros deben permanecer con el portador de la tarjeta.

Existen modalidades con descuento para los colectivos de Familia Numerosa (General y Especial) y Personas con Discapacidad $\geq 65\%$.

Pueden adquirirse en los Intercambiadores de Transporte, cajeros automáticos de Bankia señalizados al efecto, estancos y otros puntos de venta autorizado.

TARJETA MULTI

La tarjeta Multi es una tarjeta de transporte público multipersonal sin contacto, recargable, con una duración de diez años, que sirve para contener los títulos no personales del sistema tarifario del servicio de transporte público de la Comunidad de Madrid.

Los billetes del sistema de transporte público se pueden cargar en las dos modalidades de tarjetas sin contacto: Tarjeta Transporte Público y Multi, salvo billetes sencillos de autobuses urbanos e interurbanos, Tranvía



de Parla, 10 viajes de EMT Fuenlabrada y Cercanías.

La Tarjeta Multi puede contener hasta tres títulos no personales. Esto permite utilizar la misma tarjeta por diferentes personas y para viajes distintos, pagar el viaje a acompañantes que compartan el mismo recorrido y contener títulos de transporte para viajes diferentes al habitual. Por ejemplo:

- *Bonobús A-B3 + Metrobús + Billete sencillo MetroSur*
- *Bonobús A-B1 + Bonobús B2-B3.*

Los usuarios de Familias numerosas o personas con discapacidad, deberán disponer de una Tarjeta Transporte Público Personal, con las mismas condiciones de convivencia de títulos diferentes descritas anteriormente.

La tarjeta descontará un viaje en cada validación, informando las pantallas de los equipos de validación del saldo de viajes restantes. Ejemplo: Tarjeta con un bonobús de la zona A-B2, realiza la tercera validación; la pantalla informará de que quedan 17 viajes disponibles.

Se pueden realizar tantas validaciones consecutivas como viajeros utilicen el servicio con la misma tarjeta, con la sola condición de que los viajeros deben permanecer con el portador de la tarjeta.

TARJETA TURÍSTICA

Es un título de carácter personal, que permite efectuar un número ilimitado de desplazamientos en el conjunto de servicios de transporte regular de viajeros que operan en el interior de la zona elegida, con las excepciones que se indiquen. Este título existe en modalidad Tarjeta Multi.

Adquisición y carga: Se puede adquirir en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, en las estaciones de Metro y en la sede del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (Plaza de Descubridor Diego de Ordás, 3.)

Las tarjetas se pueden cargar en las estaciones de Metro Madrid, Metro Ligero, Intercambiadores de Transportes, Cercanías, cajeros automáticos de Bankia señalizados al efecto, estancos y otros puntos de venta autorizados.

TIPOS DE TÍTULO TURÍSTICO

Según su validez existen cinco tipos: de **1, 2, 3, 4, 5 y 7** días naturales. Según la edad existen dos tipos: **normal e infantil** (menores de 11 años).



Se han definido dos zonas para estos abonos: **zona A** y **zona T**.

La **zona A** se corresponde con los límites de dicha zona tarifaria y coincide prácticamente con el término municipal de Madrid.

La **zona T** comprende la totalidad de la cobertura geográfica de los abonos del Consorcio, incluida la zona E2.

VALIDEZ

Son válidos para los días naturales especificados en cada tipo de título a partir de la fecha de la primera utilización (no es necesario que coincida con la fecha de compra). La validez se extenderá en los servicios nocturnos existentes, hasta las 05:00 h del último día en vigor.

Los títulos válidos para la **zona A** podrán utilizarse en: Metro (sin abonar la tarifa suplemento al Aeropuerto), EMT (excepto línea exprés al Aeropuerto), RENFE (dentro de esta zona) y Metro Ligerio ML1. El abono turístico de la zona A no es válido para los servicios de autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid.

Los títulos válidos para la **zona T** podrán utilizarse en: Metro (sin abonar la tarifa suplemento del Aeropuerto), EMT (excepto línea exprés al Aeropuerto), Servicios regulares de transporte de viajeros por carretera, en todas sus líneas, dentro de esta zona, RENFE, en toda la red de Cercanías y Metro Ligerio ML2, ML3 y ML4. Todo ello, con las excepciones que en cada momento se indiquen por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Una vez consumido el título Turístico, la Tarjeta Multi en la que se alberga puede cargar billetes sencillos y de diez viajes.

Los niños menores de 11 años tienen un descuento del 50% en la adquisición del título Turístico.



TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO INFANTIL

Es gratuita y está dirigida a la población infantil de 4, 5 y 6 años de edad. Permite a los niños la utilización de todos los servicios de transporte público de la Comunidad de Madrid durante su periodo de validez, que se extiende hasta el día en que se cumplen 7 años. En la línea 551, los niños menores de cuatro años viajan gratis y no necesitan tarjeta ni título de transporte.

Se trata de una tarjeta personal, en la cual, análogamente a la Tarjeta Transporte Público dirigida al usuario del Abono Transportes, figuran el nombre y fotografía del titular, y un código identificativo de la tarjeta.



Precio: La obtención de la tarjeta es gratuita en la primera edición. Sucesivas ediciones o renovaciones por robo, extravío o deterioro por causas imputables al usuario tendrán un precio de 6 euros.

Obtención: Se han establecido dos procedimientos diferentes atendiendo a la posesión actual de la Tarjeta Transporte Público o no.

- Usuarios actuales de la TTP: Los niños que ya disponen de la tarjeta transporte público podrán sustituirla acudiendo a las oficinas de gestión indicadas en www.crtm.es, mediante solicitud de cita previa a través del 012 o accediendo a www.tarjetatransportepublico.es. Los usuarios recibirán la tarjeta en el acto, debiendo hacer entrega de la tarjeta transporte público que se sustituye.

- Los nuevos usuarios, podrán solicitar la tarjeta a través de tres canales: Internet (www.tarjetatransportepublico.es), estancos y puntos de venta autorizados o en las oficinas de gestión con cita previa a través del 012. En los dos primeros casos, recibirán la tarjeta por correo en el domicilio indicado en el plazo máximo de un mes. En el tercer caso se la entregarán en el acto.

Documentación necesaria:

- Fotografía reciente en color tamaño carné (no necesaria en el caso de los solicitantes que acudan a las oficinas de gestión).
- Fotocopia del DNI, pasaporte o NIE del titular y de la persona que le represente. En el caso de carecer del documento acreditativo de la identidad del titular, adjuntar fotocopia del Libro de Familia..
- Impreso de solicitud.

Condiciones de utilización: Los usuarios que ya poseen una tarjeta transporte público y procedan a la sustitución de la misma en una oficina de gestión, recibirán su nueva tarjeta transporte público en condiciones de ser utilizada.

Los usuarios que reciban la tarjeta en su domicilio, deberán activarla antes de iniciar su utilización en los diferentes modos de transporte. Esta operación, sin coste alguno para el usuario, se puede realizar en las máquinas automáticas de las estaciones de Metro y en los estancos y puntos de venta autorizados.

Una vez activada, la tarjeta permite viajar sin límite hasta que se cumplen los siete años de edad, fecha a partir de la cual la tarjeta se desactiva automáticamente.

Al iniciar cualquier viaje, es necesario proceder a la validación de la tarjeta en los lectores instalados al efecto en todos los operadores de transporte.

TARJETA POLICIA NACIONAL

Se trata de una tarjeta de transporte público especial creada para el cuerpo de Policía Nacional en servicio.

Tienen un perfil **anual** y son **válidas para la zona C2**.



TARJETA AZUL

La Tarjeta Azul es un título de transportes de carácter personal, de utilización ilimitada en los servicios de la EMT de Madrid, Metro de Madrid (zona A) y Metros Ligeros de Madrid (línea ML1). La Tarjeta Azul está dirigida a personas empadronadas en el municipio de Madrid que cumplan determinadas características de edad o discapacidad y con un límite de renta.

No es válida para los autobuses interurbanos.



TARJETA BUS+BUS

El billete de 10 viajes Bus + Bus EMT es un billete con tecnología sin contacto, anónimo y no recargable, válido para realizar 10 viajes en los servicios de la EMT.

No es válida para los autobuses interurbanos.



ANEXO II: TARJETAS CASTILLA-LA MANCHA

En las líneas de Madrid-Fuensalida y Mérida-Toledo, se realiza el 20% de descuento para Familia Numerosa general y el 50 % para Familia Numerosa especial.

En el caso de los usuarios de la línea de Mérida –Toledo, deberán acreditar dicha situación con el título de familia numerosa expedido por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



Además, los jóvenes entre 14 y 29 años y los mayores de 65 años, empadronados en Castilla-La Mancha, tienen un descuento del 50% en los billetes sencillos con origen y destino dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Este descuento es compatible con el de familia numerosa, acumulándose, de manera que los miembros de familia numerosa general tendrán el 60 % de descuento y los miembros de familia números especial el 75% de descuento.

El derecho al descuento se acreditará con la correspondiente Tarjeta Joven (jóvenes entre 14 y 29 años) o Tarjeta Dorada (mayores de 65 años), expedida por la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.



Las personas con **discapacidad igual a o superior al 33%**, con la correspondiente tarjeta acreditativa de la Junta de Castilla La Mancha, tendrán un 50% de descuento en el precio del billete sencillo con origen y destino dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Como se ha comentado previamente, los **Abonos Transporte de la Comunidad de Madrid E1 y E2, así como el Abono Joven de la Comunidad de Madrid, no son válidos** en los trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha. Por ello, no se aceptarán **en los servicios de la línea de Mérida – Toledo**, aunque el trayecto esté incluido dentro de dichas zonas. Estos abonos sólo serán válidos en la línea Madrid-Fuensalida, y siempre que el viajero inicie o finalice su trayecto en alguna localidad perteneciente a la Comunidad de Madrid. No serán válidos para efectuar trayectos que se realicen de forma íntegra dentro de la Comunidad de Castilla-La Mancha, como por ejemplo de Santa Cruz de Retamar a Fuensalida.

ANEXO III: TARJETAS EN EXTREMADURA

TARJETA SATE DE TRANSPORTE SUBVENCIONADO:

Para personas mayores de 60 años, pensionistas por invalidez, víctimas de violencia de género, jóvenes entre 14 y 30 años con Carnet Joven Europeo y otros beneficiarios que reúnen ciertos requisitos económicos.

Los portadores de la tarjeta tendrán derecho a una **reducción del 50%** en el precio de los billetes sencillos cuyo origen esté dentro de la Comunidad de Extremadura. En el caso de las **víctimas de violencia de género este descuento será del 100%**.

Los jóvenes entre 14 y 30 años titulares de Carnet Joven Europeo, deberán presentar la tarjeta SATE para beneficiarse del descuento, no siendo válido el Carnet Joven.

Las tarjetas realizadas a partir de agosto de 2013 tienen un nuevo diseño, que coexisten con el modelo anterior.



ANEXO IV - BONOS DE EMPRESA MENSUALES

BONOS LÍNEA 4 MÉNTRIDA - TOLEDO:

Este bono mensual permite realizar el trayecto con origen en algunos pueblos de la línea 4 y destino Toledo o Fuensalida. El importe variará en función de la localidad de origen y la de destino. El usuario podrá realizar durante el mes, un viaje de ida y otro de vuelta de lunes a viernes laborables.

El importe se abonará en metálico al conductor, no siendo posible el abono mediante recibo domiciliado en el Banco.

BONOS LÍNEAS JEV-022 PLASENCIA - CÁCERES:

Este bono mensual permite realizar el trayecto con origen en algunos pueblos de la línea JEV-022 y destino Plasencia o Cáceres. El importe variará en función de la localidad de origen y la de destino. El usuario podrá realizar durante el mes, un viaje de ida y otro de vuelta de lunes a viernes laborables.

El importe se abonará en metálico al conductor, no siendo posible el abono mediante recibo domiciliado en el Banco.

TARJETA DE TRANSPORTE ESCOLAR:

Se ha puesto en marcha la tarjeta para el transporte escolar. Esta tarjeta permitirá realizar una trazabilidad de cada usuario para poder controlar de manera adecuada el correcto uso del transporte.



La tarjeta tendrá que ser validada en cada viaje, acercando la misma a la máquina validadora.

El coste de la tarjeta es de **TRES EUROS** y se podrá adquirir directamente en el propio autobús, podrá ser recargada mensualmente a partir del día 20 del mes anterior a la validez de la recarga hasta el día 10 del mes de la recarga. El importe dependerá del servicio de transporte a realizar. El importe se abonará directamente al conductor y este emitirá un justificante de pago.

Esta recarga permitirá al usuario realizar un máximo de 2 viajes diarios, es decir, la ida y la vuelta al Centro Escolar.

Los usuarios que no dispongan de tarjetas no podrán hacer uso del transporte escolar, igualmente los usuarios con tarjeta que no dispongan de la carga del mes en curso tampoco podrán hacer uso del transporte.

Esta tarjeta también podrá utilizarse para **cargar los bonos de la línea 4 Mérida - Toledo y de la JEV-022 Plasencia – Cáceres.**