

LÍNEA ESTE
COPSA

GUARDAS
INSTRUCTIVO DE ACTUACIÓN

INICIO DE ACTIVIDADES

Presentarse en el lugar asignado, **45 minutos antes de la salida del servicio**, con el uniforme completo, aseado, prolijo y con buena presencia.

Si falta algún elemento del uniforme, avisar al superior de inmediato.

Atender cualquier cambio que informen desde Distribución: suspensión de algún coche acoplado, reubicación de asientos, cambio de unidades, etc.

Controlar la limpieza del salón y baño, y que éste cuente con los artículos de higiene: jabón y papel.

PREVIO A LA SALIDA

15 minutos antes de la salida del servicio, estar en la puerta del coche, dando la bienvenida a los pasajeros y atendiendo sus consultas.

Colaborar en el **ASCENSO DE PASAJEROS**, en especial menores que viajan solos y personas de avanzada edad o con problemas de movilidad.

ACONDICIONAMIENTO DEL EQUIPAJE en bodega.

Entregar tickets de identificación del equipaje, cuyo número será controlado al bajar el pasajero. Si éste no tuviera el ticket, el equipaje se baja en la Agencia y se entrega al encargado, dejando constancia.

Cuando llega la hora de salida del servicio avisar en el mostrador de venta de la Agencia respectiva.

Colaborar con el conductor, guiándolo en la maniobra de retroceso al salir de los andenes.

Estando en servicio se prohíbe:

- Fumar: en Ómnibus, Andenes, Terminales, Agencias y Talleres.
- Usar gorros, sombreros y lentes de sol.

- Tomar mate y/o llevarlo a la vista. (debe ir en la bodega durante el trayecto).
- Ingerir alimentos y bebidas.

DURANTE EL TRAYECTO

Mantener un trato amable, cordial y de respeto hacia el usuario.

Informar al conductor el exceso de calor o frío, para regular la temperatura, consultando a los pasajeros en el recorrido del ómnibus (mínimo 2 veces durante el trayecto).

En servicios nocturnos, luego de controlar el pasaje, avisar al conductor que apague las luces del corredor del salón.

Informar al conductor del ascenso y descenso de pasajeros, con la mayor antelación posible.

En los coches contratados con cabina, tener la precaución de recoger las cortinas para no obstaculizar la visual del pasajero.

Los menores de 5 años (inclusive) viajarán sin cargo y sin derecho a asiento, beneficio aplicable solo si es acompañado por un mayor.

Cuando se dialoga con el conductor, hacerlo en un tono de voz que garantice la reserva para con los pasajeros.

Levantes:

Cumplir los indicados en las planillas o en las expendedoras.

Parar a todo pasajero que haga señas en la ruta, aunque no tenga levante marcado (a excepción de los Directos).

En las paradas con levante marcado, aunque la gente no haga señas, se DEBE DETENER LA MARCHA y anunciar el servicio desde la puerta del coche (principalmente en servicios con coches

contratados). Si el pasajero no se encuentra en la parada prevista, informar inmediatamente a tránsito.

Controlar los boletos con descuentos (Abonos, carné de Anetra, Transportistas, Jubilados, etc.), solicitando el documento de identidad y la acreditación del mismo. Verificar el vencimiento de los boletos abiertos, firmándolos para impedir su reutilización.

Si no se tiene cambio para devolver cuando se compra un boleto, utilizar un “vale por cambio”, que se canjeará cuando se disponga del dinero.

Al arribar a las Agencias (Piriápolis, Maldonado, Punta del Este o Montevideo), deben anunciarse en el mostrador respectivo.

Durante el **DESCENSO DE PASAJEROS** se debe mantener la misma actitud que se indicó en el ascenso.

AL CULMINAR EL SERVICIO

Al finalizar la jornada realizar el cierre de la expendedora correctamente, dando el tiempo necesario para la transmisión de datos.

Se debe hacer un control final del salón para:

- Enderezar asientos reclinados
- Correr las cortinas
- Verificar que no queden pasajeros en el bus
- Verificar que no hayan olvidado pertenencias en los asientos, piso o portaequipaje. Los objetos extraviados se deben entregar en forma inmediata en la Agencia, indicando en qué parte del ómnibus se encontraron y se hará una constancia de recepción.

- Reportar cualquier situación anómala en el salón, como ser: roturas, estado del baño, etc.

ENTREGA DE LA LIQUIDACIÓN

- presentar las tirillas con el correspondiente efectivo, sumado y ordenado.
- los boletos anulados, con la anulación correspondiente.
- el efectivo sobrante por cambio adeudado, con la segunda vía del “vale por cambio”.

Si el sector Recaudación está cerrado, el efectivo y la documentación, se depositarán en la buzonera de la Agencia.

Partes diarios: Se deberán entregar los partes diarios de Kms. al finalizar la jornada. Pasadas las 48 hs. del servicio no se aceptarán partes atrasados.

ANEXO

SOBRE PASAJEROS

Personal policial:*Viajan sin límite, sin costo y sin derecho a asiento. Pueden usar asientos disponibles, pero si sube un pasajero que paga deben ceder su asiento. En Directos si se completa el viaje a la hora de salir, pueden viajar parados.*

Pasaje por pocos kilómetros: *Si un pasajero quiere viajar por pocos kilómetros y paga su pasaje, tiene derecho a hacerlo.*

Discapacitados o personas con dificultades de movilidad *deberían ocupar asientos delanteros; si están ocupados intentar que alguien se los ceda.*

Un niño o un discapacitado *no puede ir de pie. Si es necesario el guarda cederá su asiento.*

Pasajero con boleto pasado de parada: *debe pagar la diferencia hasta su punto de descenso*

Está prohibido el ascenso o descenso de pasajeros en la pista de las Terminales.

Si se dejaron pasajeros a pie, con levante marcado, si el tránsito y la seguridad lo permiten debe dar vuelta para recogerlos. O averiguar la cercanía del siguiente servicio para que proceda a levantarlos.

El máximo de pasajeros de pie y sentados figuran en la cabina de cada coche.

Está permitidio viajar con un perro guía. Sería mejor que viaje lo más atrás posible para que no moleste a los pasajeros.

Cómo proceder ante un siniestro de tránsito o quebranto de salud de un pasajero. Deberá llamar al 095940911 el celular de siniestros, al 147 UCM si está en los límites de Montevideo para ayudar a la contención del pasajero y preguntar cuánto es la demora (si es mucha, se le indicará cuál es la policlínica más próxima), o al 911 a la emergencia móvil de turno.

FORMAS DE PAGO

Pago en dólares: *Se pueden aceptar como forma de pago. La administración informará los lunes la cotización vigente.*

Pago con tarjeta y no funciona la expendedora.: *Se puede ofrecer al pasajero que compre vía Web (para un servicio que aún no salió de la Terminal). Informar al Departamento de Tránsito para que imprima el boleto y realice el cambio de asignación de coche.*

No tengo cambio para devolver: *Anotar en **Boleta de cambio** los datos del pasajeros y el monto y firmar, para que lo reciba al llegar a destino, o durante el viaje. **Bajo ningún concepto firmar y anotar el adeudo en el boleto.***

Para poder anular un boleto, *cuenta con 5 minutos.*

Los boletos vencidos más de 2 horas ya no son válidos, *y por menos de 2 horas se darán por válidos y se consultará disponibilidad en la siguiente frecuencia. .*

SOBRE PARADAS

Respetar las Paradas de Spikerman, Comercio, Bolivia y Barradas, aunque no tengan levante marcado. *Bajar la velocidad y arrimar el coche, casi detenerse, hasta verificar que nadie quiera subir.*

Avisar al conductor los levantes y descensos con suficiente antelación y hacerlo más de una vez.

Preguntar siempre al pasajero dónde baja al cobrar o controlar pasajes y anotarlo. *Si es de día puede avisarse en voz alta y amable la parada, o acercarse a avisarle. Si es de noche acercarse al pasajero para no molestar al resto del pasaje.*

Debe pararse en la parada que solicitó un pasajero y esperar que éste baje.

Parada en el Aeropuerto : *Los servicios del Este a Montevideo, previa verificación en la expendedora que no se compró por Web, **no deben entrar.** Pero, **los servicios de turno de Montevideo al Este, deben ingresar siempre.***

EQUIPAJE

Si se pierde un equipaje *informar de inmediato al 094 940 911, tomar datos del propietario y dar aviso a Tránsito*

Exceso de equipaje *el máximo a transportar sin costo por pasajero son 20 Kg., si excede y hay lugar en bodega se cobra un boleto extra.*

Si se levantan pasajeros con exceso de equipaje buscar una solución, comunicarse con Tránsito y acatar lo que se le indique. Ningún guarda puede resolver por sí no trasladar al pasajero.

BAÑO

El Baño no está en condiciones : *si se detecta antes de iniciar el viaje avisar al encargado del turno, si es durante el viaje, se cierra y ante una urgencia de algún pasajero se para en una estación de servicio.*

LÍNEA ESTE
COPSA