**1. OBJETIVOS**

El objetivo de este procedimiento es establecer una metodología sistemática para las actividades de los Supervisores de Planta, Operadores y Programadores Operativos de Tráfico.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todos los Supervisores de Planta, Operadores y Programadores Operativos de Tráfico de Master Bus.

**3. REFERENCIAS**

PRO.004 NC, RECLAMOS DE CLIENTES, AC Y OM

**4. DEFINICIONES**

No aplica

**5. ABREVIATURAS**

REDI: Representante de la Dirección

CNRT: Comisión Nacional de Regulación de Transporte.

ATP: Agencia Provincial de Transporte.

Supervisor: Supervisor de Planta

**6. RESPONSABILIDADES**

El Responsable que este procedimiento se lleve correctamente a cabo es el Responsable de Operaciones (P-07).

Los Supervisores de Planta (P-17), Operadores (P-22) y Programadores Operativos (P-15) de Tráfico son los responsables de realizar cada una de las tareas que se detallan en el presente procedimiento, según les corresponda.

**7. DESARROLLO**

**7.1. General**

**7.1.1. Pase de Novedades al Turno Siguiente**

Cada uno de los Operadores y Supervisores de Planta, debe brindar la información detallada de todos los sucesos acontecidos y así dejar debidamente informado a su relevo.

Cuando el Operador o Supervisor abandone el turno deberá completar el FORMULARIO 39 PASE DE NOVEDADES AL SIGUIENTE TURNO o FORMULARIO 87 NOVEDADES DE SUPERVISIÓN, respectivamente.

**7.1.2. Otras verificaciones**

Los Operadores y Supervisores de Planta deben verificar que los pasajeros transportados no superen la capacidad del vehículo y que no se transportan pasajeros parados.

El conductor debe dar aviso en el lugar que ocurre el exceso para que los Operadores y Supervisores de Planta indiquen quién se hará cargo del transporte que ocasionalmente sobrecarga el servicio.

Estos sucesos deben ser registrados por el Operador en el FORMULARIO 39 PASE DE NOVEDADES AL SIGUIENTE TURNO para gestionar con el cliente la solución al problema.

De surgir la información por parte del Supervisor de Planta, deberá registrarlo en los FORMULARIO 87 NOVEDADES DE SUPERVISIÓN.

**7.1.3. Recorridos**

Los Operadores y Supervisores de Planta, caso sea necesario, le indicarán a los conductores el recorrido que deben cumplir con la LISTA DE RECORRIDOS, donde a través del mapa se les indica las paradas y sus horarios.

* + 1. Cierre de ORDENES DE TRABAJO

Los Operadores y Supervisores de Planta serán los responsables de realizar el cierre de ORDENES DE TRABAJO en tiempo y forma.

**7.2. Operadores**

**7.2.1. Chequeo de Servicios**

La primera tarea del Operador debe ser chequear con tiempo todos los servicios que figuren en cada uno de los recorridos contenidos en ORDENES DE TRABAJO.

Se estiman 15 minutos antes del horario de salida para este control.

En caso que se produzca una demora en el servicio, se debe:

• Dar aviso al cliente de la demora, telefónicamente, registrando el nombre de la persona con quién se comunicó.

• Registrar el hecho en el FORMULARIO 39 PASE DE NOVEDADES AL SIGUIENTE TURNO.

• Al momento de conocer la novedad de un chofer que se ausentará (enfermo, accidentado, etc.), deberá modificar las órdenes siguientes por el tiempo que le informaran a él, para que el operador entrante no se encuentre con poco tiempo para la toma de decisiones.

**7.2.2. Seguimiento de servicios**

En el transcurso de los servicios los Operadores y Supervisores harán el seguimiento de los recorridos a través de GPS URBETRACK y/o COMPUTADORAS A BORDO.

Además, cuando los internos hayan entrado o salido de la planta del cliente, a depender del servicio que realicen, el Supervisor debe completar los horarios reales de entrada/salida y la cantidad de pasajeros que transportaba en MODIFICAR ORDENES DE TRABAJO, los cuales generan indicadores de desempeño.

**7.2.3. Toma de Decisiones**

Ante la decisión del reemplazo de un servicio, hay que tener en cuenta de la unidad y del chofer los siguientes datos, consultando los colores, donde Azul: “Ok”; Rojo: “No Cumple Requisitos / No está en nómina del cliente” generados a partir de CARGAR RESTRICCIONES CLIENTES.

**7.2.4. Tareas Adicionales**

Otras de las tareas realizadas en cada turno son:

1. Informe de novedades del personal a cargo a RRHH

El Operador informa este tipo de novedades mediante el FORMULARIO 39 PASE DE NOVEDADES AL SIGUIENTE TURNO.

Los certificados médicos deberán ser entregados únicamente en el sector de RR.HH.

1. Novedades durante el turno para futuros servicios

El Operador, luego de conocer la ausencia de un chófer para futuros servicios (enfermedad, accidente, etc.) deberá comunicar al chofer que lo reemplacen los horarios y servicios que cubrirá, así como también modificar las órdenes de aquellos servicios que corresponda en ese mismo momento.

1. Cierre de ORDEN DE TURISMO

El Operador será el responsable de realizar el cierre de ORDEN DE TURISMO, consignando en las observaciones el horario de finalización del servicio.

**7.3. Supervisores de Planta**

**7.3.1. Tareas**

El Supervisor de Tráfico deberá chequear cada uno de los servicios del turno del cliente del cual es Supervisor.

El Supervisor deberá chequear con el GPS URBETRACK, si los internos ya verificados por él han comenzado el recorrido. De no haberse comenzado, se comunicará nuevamente con el chofer para corroborar lo que está sucediendo

En el caso que se produzca una demora en el servicio, se debe dar aviso al cliente de dicha demora, telefónicamente, registrando el nombre de la persona con quien se contactó.

Además, cuando los internos hayan entrado o salido de la planta del cliente, a depender del servicio que realicen, el Supervisor debe completar los horarios reales de entrada/salida y la cantidad de pasajeros que transportaba en MODIFICAR ORDENES DE TRABAJO, los cuales generan indicadores de desempeño.

**7.3.2. Informe diario**

Diariamente, los Supervisores de Planta deben completar el FORMULARIO 87 NOVEDADES DE SUPERVISIÓN, con las novedades del día.

Si el conductor encuentra alguna anomalía en la unidad debe reportarlo en ANOMALIAS GENERADAS.

**7.4. REDI**

El REDI/Asistente de Normas ISO, al recibir el FORMULARIO 39 PASE DE NOVEDADES AL SIGUIENTE TURNO y FORMULARIO 87 NOVEDADES DE SUPERVISIÓN registra las NO CONFORMIDADES correspondientes, si las hay, y procede según lo establecido en el PRO.004 NC, RECLAMOS DE CLIENTES, AC Y OM.

**7.5. Programador Operativo.**

Será el responsable de planificar y establecer las unidades y conductores a utilizar para la prestación de servicios según los requerimientos de los clientes. Para desarrollar tal actividad se basará en CARGAR RESTRICCIONES CLIENTES y CHOFERES AUTORIZADOS POR EMPRESA, LISTADO DE NOVEDADES, ORDEN DE TURISMO y volcará la planificación y diagrama en ORDENES DE TRABAJO.

Será además el responsable de gestionar ante el Responsable de Mantenimiento y el Intendente de Predio la correspondiente revisión y preparación de las unidades a prestar servicios contratados verificando que las mismas se encuentren en óptimas condiciones mecánicas e higiénicas.

**8. REGISTROS ASOCIADOS**

COMPUTADORAS A BORDO

[FORMULARIO 39 PASE DE NOVEDADES AL SIGUIENTE TURNO](http://190.216.31.98:8082/#/formularios)

[FORMULARIO 87 NOVEDADES DE SUPERVISIÓN](http://190.216.31.98:8082/#/formularios)

[URBETRACK](http://app.urbetrack.com/Home.aspx)

[ORDENES DE TRABAJO](http://traficonuevo.masterbus.net/vista/ordenes/ordenes.php)

[ANOMALÍAS GENERADAS](http://traficonuevo.masterbus.net/vista/taller/reanom.php)

[LISTADO DE NOVEDADES](http://traficonuevo.masterbus.net/vista/rrhh/nvdas/nvlist.php)

[ORDEN DE TURISMO](http://traficonuevo.masterbus.net/vista/ordenes/ordtur.php)

[CARGAR RESTRICCIONES CLIENTES](http://traficonuevo.masterbus.net/vista/rest/rescli.php)

[LISTA DE RECORRIDOS](http://win1.masterbus.net:81/Account/Login?ReturnUrl=%2F#/abm/recorridos)

[NO CONFORMIDADES](http://190.216.31.98:8082/#/no-conformidades)

**9. ANEXOS**