1. **OBJETIVO**

Establecer los requisitos y metodologías de trabajo que deberán cumplir los fleteros, para prestar servicios contratados por Master Bus S.A. y realizados a su nombre.

1. **ALCANCE**

Todos los servicios contratados a los fleteros, en las áreas de Servicios a Empresas y Turismo.

1. **REFERENCIAS**

Capítulo 5 del Manual de SGI (Política de Alcohol y Drogas)

Ley Nacional de Tránsito Nro. 24.449

Ley Anti Tabaco Nro. 26.687

Ley Provincial Nro. 10.600

1. **DEFINICIONES**

Fleteros: proveedores de servicios de transporte de personas, que son contratados por Master Bus S.A. para prestar servicios a su nombre.

Empresa: en el contexto del presente procedimiento, el término se refiere a Master Bus S.A.

1. **ABREVIATURAS**

No aplica.

1. **RESPONSABILIDADES**

Fleteros: Cumplimiento de la totalidad del presente procedimiento.

Responsable de Recursos Humanos, Responsable de Mantenimiento, Responsable de Operaciones, Responsable de Seguridad Vial: Control de cumplimiento y aplicación de multas y sanciones cuando corresponda.

1. **DESARROLLO**
   1. **Políticas de la Empresa**

Todo el personal de fleteros que presta servicios para Master Bus S.A. conoce y adhieren a nuestras políticas, las cuales se entregan de manera adjunta al presente procedimiento.

* 1. **Requisitos operativos**
     1. **Mantenimiento de las unidades**

El mantenimiento de las unidades de los fleteros lo hará la Empresa, siendo las mismas incorporadas al sistema de mantenimiento MP9, a efectos de armonizar las pautas y programas y permitir un adecuado seguimiento de las tareas que serán realizadas.

**Nota**: Para nuevas unidades de fleteros afectadas a los servicios para la Empresa se realizará inspección previa a la operación de las unidades para verificación e instalación de ítems imprescindibles para el servicio: GPS, matafuegos, botiquín de primeros auxilios etc.

A efectos de verificar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento y la condición operativa de la unidad contratada, el Responsable de Mantenimiento dispondrá en forma periódica la realización de inspecciones de las unidades contratadas; las observaciones quedarán registradas en el FORM.193 PLANILLA DE CONTROL DE VEHICULOS.

1. Las observaciones que no sean solucionadas dentro del plazo asignado generarán una penalización de acuerdo a lo indicado en el punto “Sanciones y Multas” del presente.
2. Todas las unidades de fleteros contratadas por la Empresa deberán tener limitador de velocidad, según Resolución 1281/2016 de la CNRT.
3. Las fumigaciones de las unidades deberán ser realizadas por el proveedor de la Empresa.
4. Previo a que la unidad del fletero se desvincule comercialmente de la Empresa, obligatoriamente la Empresa hará el desploteo y retirará los ítems imprescindibles para el servicio: GPS, matafuegos, botiquín de primeros auxilios etc. que sean de su propiedad.
   * 1. **Documentación a Presentar**

La documentación que deben presentar mensualmente, sin excepción, para poder realizar las tareas contratadas por Master Bus S.A., ya sea en el caso que estén trabajando actualmente o para futuros trabajos; dicha documentación deberá presentarse vía email, o personalmente en las oficinas de Recursos Humanos a partir del día 1 al 20 de cada mes dependiendo de la fecha de vencimiento del formulario F931 (indicar dicha fecha), la información deberá estar completa y legible.

La documentación solicitada, correspondiente al mes inmediato anterior, es la que se detalla a continuación:

* + - 1. **Documentación Conductores:**

**Documentación Inicial**

* Nómina de personal afectado a trabajos para Master Bus S.A.
* Fotocopia del Alta firmada por el empleado.
* Fotocopia del formulario F 931 con nomina de personal incluida y detalle del pago de Aportes y Contribuciones al Régimen Nacional de Seguridad Social; Régimen Nacional de Obras Sociales y Ley de Riesgos de Trabajo.
* Póliza de cobertura de ART.
* Póliza de cobertura de Seguro de Vida Obligatorio
* Registro Municipal y CNRT de los conductores afectados
* DNI de los conductores afectados.

Documentación a presentar por Autónomos/Monotributistas:

* Copia de pago a autónomos
* Constancia de Inscripción en Afip.
* Copia de pago a Ingresos Brutos y constancia en caso que corresponda
* Copia de pago póliza accidentes personales.

**Documentación Mensual**

* Fotocopia del formulario F 931 con nómina de personal incluida y detalle del pago de Aportes y Contribuciones al Régimen Nacional de Seguridad Social; Régimen Nacional de Obras Sociales y Ley de Riesgos de Trabajo.
* Certificado de cobertura de ART con cláusula de no repetición.
* Certificado de cobertura de Seguro de Vida Obligatorio.

Documentación a presentar por Autónomos/Monotributistas:

* Copia de pago a autónomos
* Copia de pago a Ingresos Brutos y constancia en caso que corresponda

La información derivada de la documentación presentada es cargada en la base de Recursos Humanos.

* + - 1. **Documentación Unidades:**

La siguiente documentación será presentada a Recursos Humanos, quien la derivará al sector de Seguridad Vial para su control y seguimiento:

* Título del Automotor
* Habilitación de Turismo y Servicios Contratados. (Provincia de Buenos Aires y/o CNRT) Según Corresponda
* Titulo Verificación Técnica Provincial y/o Nacional vigente.
* Póliza de seguro Vigente (Con el comprobante de pago respectivo).
* Certificado de revisión anual de tacógrafo.
* Certificado de habilitación de Extintores

**Nota:** Además de la documentación de unidades citada arriba, se hará el control a través del check list FORM.064 CONTROL DOCUMENTACIÓN EN VEHÍCULOS.

* + 1. **Capacitación del Personal**

Master Bus S.A., y su departamento de Seguridad Vial realizan capacitaciones anuales de participación obligatoria.

Los conductores serán diagramados por el departamento de tráfico en la fecha y hora en la cual deberán participar los conductores. En la charla se imparten conocimientos básicos de manejo preventivo y defensivo lo que permite al conductor adquirir conocimientos para luego ser implementados en su manejo.

Como ejemplo podemos mencionar.

* Manejo defensivo
* Puntos críticos de circulación
* Factor Vehicular
* Conducción en condiciones adversas.
  1. **Prestación de servicios:**

El conductor es responsable del cumplimiento de los siguientes puntos:

* Estado General de la unidad.
* Limpieza interior y exterior de la unidad
* Cumplimiento con las directivas impartidas por el personal de la Empresa para el desarrollo del servicio.
* Notificación inmediata en caso de siniestro a tráfico y al departamento de seguridad vial
* Comunicación Fluida con la Oficina de Trafico notificando cualquier anomalía que impida el cumplimiento y desarrollo del servicio.
* Prohibición estricta de Fumar con y sin pasajeros (Ley 10.600/ 26.687 Art. 23) Cumplimiento leyes de Transito (Ley Nac. De tránsito y Seguridad Vial Nro. 24.449)
* Aseo y buena presencia

**En Servicios a Empresas:**

* Cartel indicador con el nombre del cliente y el recorrido.
* Cumplimiento estricto de recorridos y horarios de inicio e ingreso a plantas

**En Servicios División Línea de Temporada**

* Cuidado del Equipaje Transportado.
* Cumplimiento Estricto de Ingreso y Egreso en terminales
* Realizar el anuncio del servicio a realizar al ingresar en terminales.
* Verificación de Hoja de Ruta con Boleto entregado por pasajero.

**En Servicios División Turismo**

* Contar con el listado de pasajeros
* Contar con el contrato entre el fletero y Master Bus S.A.
  1. **Requerimientos de Seguridad Vial.**

La Seguridad Vial es uno de los aspectos más importantes en la operación diaria de la Empresa, porque de ella depende la prestación con éxito de los servicios que se brindan y también la preservación de la seguridad del conductor, pasajeros y terceros.

El área de seguridad vial de la Empresa delinea las pautas a implementar y cumplir respecto de todas aquellas cuestiones vinculadas a la seguridad en la conducción.

A continuación se detallan algunos puntos importantes que el área de seguridad vial de Master bus pone en su conocimiento.

* + 1. **Conductor Profesional:**
* Recuerde que como conductor de Vehículos de transporte de pasajeros usted es un CONDUCTOR PROFESIONAL.
* Para el conductor profesional nada justifica poner en riesgo la seguridad de sus pasajeros
* El conductor profesional siempre debe implementar una conducción defensiva
* De acuerdo a la capacitación que la Empresa brinda a sus conductores en pro de la seguridad y el profesionalismo y de acuerdo a su experiencia en la conducción, es que entendemos que las distintas circunstancias adversas (tales como lluvia, vientos, niebla etc.) no pueden de ningún modo tomar por sorpresa a un conductor profesional.
* Ante las distintas circunstancias adversas debe adecuar su conducción, extremar al máximo su atención, moderar la velocidad, guardar distancia de seguridad o seguimiento y no realizar maniobras innecesarias que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros, de usted mismo y de la unidad que conduce.
* Uno de los factores más conflictivos en la tarea del conductor es la conducción urbana. También en este tipo de conducción, la Empresa capacita continuamente para minimizar los riesgos siniéstrales
  + 1. **Conducción defensiva.**
* Respetar las velocidades máximas, (90 Km/H) normas de tránsito, señalización y todo aquel indicador vial que se ponga de manifiesto a la conducción.
* Realizar maniobras de giro en forma segura.
* De acuerdo a la ruta por la cual se circule deberá mantener siempre por el carril que le corresponder.
  + - En rutas de dos carriles por mano utilizar el primero y usar el segundo UNICAMENTE para sobrepaso.
    - En Autopista con tres carriles por mano circule por el primero y use el segundo únicamente para el sobrepaso queda terminantemente PROHIBIDO la circulación por el tercer carril.
    - En autopista con más de tres carriles está permitido circular por el primer y segundo carril utilizando el tercero solo para sobrepaso.
* Es obligatorio la conducción con las luces bajas encendidas.
* Utilizar el cinturón de seguridad durante la prestación del servicio el mismo es de uso obligatorio y está reglamentado.
* La distancia de seguridad debe estar siempre presente en la conducción esto nos asegura la reacción a tiempo ante un riesgo y peligro inminente. La misma debe ser aproximadamente de 100 metros del vehículo que nos precede.
* Ascenso y descenso en plataformas y dársenas debe realizarse de manera segura acercándose a la acera lo más posible.
  + - No mover la unidad hasta estar seguro que el pasajero no corre riesgo.
    - No permitir que los pasajeros viajen de pie.
* El equipaje de pasajeros larga distancia debe ser trasladado obligatoriamente en la baulera. (Solo es permitido llevar a bordo equipaje de mano).
  1. **Sanciones y Multas**

El incumplimiento a las acciones anteriormente descriptas será pasible a la aplicación de una multa acorde a la gravedad del tema.

Las mismas se aplicarán ante el incumplimiento o violación de las siguientes leyes y normas internas.

* + 1. **Leyes Nacionales y Provinciales:**

Ante el incumplimiento de la Ley Nacional de Tránsito Nro. 24.449, especialmente en los siguientes Ítems:

* La conducción en estado de Intoxicación alcohólica, estupefacientes u otra sustancia que disminuya las condiciones psicofísicas normales.
* Violación de los límites de velocidad máxima y mínima establecidos en esta ley.
* La conducción en rutas, autopistas, semiautopistas, a una distancia del vehículo que lo precede menor a la prudente de acuerdo a la velocidad de marcha.
* La conducción de Vehículos sin respetar la señalización de los semáforos (Violar la luz roja).
* La conducción de vehículos utilizando auriculares.
* La conducción de vehículos sin que algunos de sus ocupantes utilice el correspondiente cinturón de seguridad.
* La conducción de vehículos a contramano.
* La realización de maniobras de adelantamiento a otros vehículos sin respetar los requisitos establecidos.
* La falta de documentación exigible ante autoridad de tránsito.
* Invadir carriles prohibidos para la circulación de ómnibus/minibuses.

Se aplicara como sanción la tarifa vigente para el servicio de: 100% de un tramo Bus a Ciudad Autónoma de Buenos Aires (vigente a la fecha).

Ante el incumplimiento de la Ley Anti Tabaco Nro. 26.687 Capítulo VI “Protección ambiental contra el humo de productos elaborados con tabaco” Art. 23, y de la ley provincial 10.600 PROHIBE FUMAR EN:

* Medios de transporte público de pasajeros, corta media y larga distancia
* Estaciones terminales de transporte.

Se aplicara como sanción la tarifa vigente para el servicio de: 50% correspondiente al valor de un tramo vigente de la tarifa de Bus a Ciudad Autónoma Buenos Aires

* + 1. **Normas Internas:**
* Ante el incumplimiento de la entrega de documentación de conductores y/o unidades en tiempo y forma, se realizará una retención del 30% de la facturación quincenal/mensual, dependiendo de cómo al fletero se le facture.
* Ante el reclamo recibido por parte de nuestros clientes externos o internos, al ser corroborado el problema, se aplicará una multa del 50% correspondiente al valor de un tramo vigente de la tarifa de Bus a Ciudad Autónoma Buenos Aires.
* Por llegada tarde (6 o más minutos de retraso) a planta, por motivo interno y con aviso, se aplicará una multa del 50% correspondiente al valor de un tramo vigente de la tarifa de Bus a Ciudad Autónoma Buenos Aires.
* Por llegada tarde (6 o más minutos de retraso) a planta, por motivo interno y sin aviso, se aplicará una multa del 100% correspondiente al valor de un tramo vigente de la tarifa de Bus a Ciudad Autónoma Buenos Aires.
* Por no cumplir con un servicio, sin haber avisado previamente con al menos 8 hs de antelación (por mail a [trafico@masterbus.net](mailto:trafico@masterbus.net)), se aplicará una multa correspondiente al valor de 200% de un tramo vigente de la tarifa de Bus a Ciudad Autónoma Buenos Aires.
* Por no enviar FORM.064 CONTROL DOCUMENTACIÓN EN VEHÍCULOS en tiempo y forma al sector de Seguridad Vial, se aplicará se aplicará una multa correspondiente al valor de 50% de un tramo vigente de la tarifa de Bus a Ciudad Autónoma Buenos Aires.
  1. **Comunicaciones Internas.**

Master Bus S. A. pone a disposición Equipos de comunicaciones Nextel para poder informar cualquier novedad que sea de suma importancia (Problemas mecánicos, atrasos en salidas, faltante de pasajeros Etc.).

Los Equipos que no sean provistos por la Empresa deberán tener en su directorio los siguientes Números de ID.

|  |  |
| --- | --- |
| **ADMINISTRACION y TRAFICO** | |
| 213\*139 | W. Taller |
| 213\*187 | W. Trafico II |
| 213\*212 | W. Sup. Chapa |
| 213\*253 | W. Trafico I |
| 213\*258 | W. Auxilio |
| 213\*353 | W. Sup. Electricista |
| 213\*702 | W. Sup. Taller |
| 213\*2253 | W. Sup. Taller |
| 213\*2303 | W. Seguridad Vial |

* 1. **Evaluación anual**

El formulario FORM.103 EVALUACIÓN DE FLETEROS detalla los indicadores a medir, en cuanto a Calidad del Servicio, Vehículos y Desempeño del fletero, por medio de los cuales se realizará la evaluación anual.

En el mismo se detalla la forma de medición de cada ítem, los responsables y los criterios de aceptación correspondientes.

1. **REGISTROS ASOCIADOS**

FORM.064 CONTROL DOCUMENTACIÓN EN VEHÍCULOS.

[FORM.103 EVALUACIÓN DE FLETEROS](../5.%20Registros/5.7.%20Registros%20SGI)

FORM.193 PLANILLA DE CONTROL DE VEHICULOS

1. **ANEXOS**

No aplica