



MANUAL DE USO Y COMUNICACIÓN SAE

Handwritten signature: J. Landos

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

Handwritten signature: J. G. V. C. V. T.

INDICE

1.	OBJETO	3
2.	INTRODUCCIÓN	3
3.	PAUTAS GENERALES DE CONVERSACIÓN	4
4.	TIPOS DE FONÍAS	4
5.	CONVERSACIONES TIPO	6
5.1	Llamadas de Servicio	6
5.2	Llamadas a Taller	7
5.3	Llamadas por Colisión, Atropello o Lesiones en el Bus	7
5.4	Llamadas por Alteración del Orden Público en el interior del Bus o Conato de Agresiones	9
5.5	Llamadas por Ausencia del Conductor o Detención del Servicio	9
6.	REGULACIÓN DE GRABACIONES FONÍAS SAE	9
7.	CONCLUSIONES	10

1. Objeto

Buscando un uso profesional de la Comunicación SAE por Fonía, intentaremos unificar criterios y sentar unas conductas a seguir entre sus usuarios. Este uso se basará en unos criterios mínimos de obligado cumplimiento para todos ellos.

2. Introducción

Las comunicaciones entre los Operadores de Centro Gestión SAE y los conductores, se realizará a través del Equipo SAE instalado en el autobús (en adelante CUBE), bien mediante mensajes por escrito o por fonía.

Se usará preferentemente los mensajes por escrito, con el objeto de evitar una saturación de llamadas pendientes de apertura.

Toda relación y comunicación que se realiza a través de fonía SAE tiende a ser una relación impersonal, con una serie de connotaciones que obliga a actuar de forma adecuada con el resto de usuarios de dicha interfaz: conductores-perceptores, inspectores y operarios de taller.

Los criterios mínimos para un uso profesional de las fonías SAE deben ser:

- a. **Respeto Mutuo.** Debe existir una consideración y deferencia entre todas las partes (conductores-perceptores, inspectores y operarios de taller). No se concibe una relación laboral sin esta consideración.
- b. **Empatía.** Entendida ésta como la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro, es decir, debemos ponernos en el lugar de la otra persona a la hora de hacer la comunicación.
- c. **Evitar el uso de expresiones que denoten acritud.** Tanto entre los usuarios del sistema de fonía como hacia otros colectivos de servicios de la ciudad (Policía Local, Brigadas del Ayuntamiento, Taxistas, etc.).
- d. **Calma, no debemos dejarnos arrastrar por los nervios.** En nuestro trabajo hay una serie de condicionantes externos que no podemos controlar y pueden afectarnos (tráfico, lluvia, calor excesivo, incidencias en vía pública, etc.). Si nos dejamos llevar por estas circunstancias erraremos, tanto en las decisiones como en la comunicación de las mismas.
- e. **Evitar toda polémica por fonía.** En ocasiones, pudieran haber discrepancias en las decisiones tomadas en el servicio (retiradas, relevos, forma de realizar el trabajo, etc.). Hay que evitar enfrentamientos que pudieran ser escuchados por los usuarios del autobús no dando la imagen más apropiada de AVANZA ZARAGOZA. Nos debemos remitir a la normativa y a los conductos reglamentarios existentes en la empresa. En caso de discrepancia la actuación a seguir sería el cumplimiento primero de las órdenes por parte del inspector o autoridad municipal, eximiendo así al conductor de posibles responsabilidades, y posteriormente solicitar explicaciones a través del conducto reglamentario.

Todos estos criterios parten de un convencimiento de todas sus partes. Lo que se pretende es mantener unas relaciones de trabajo de grupo y profesional entre todos los usuarios de fonía.

3. Pautas Generales de Conversación

Se enumeran a continuación reglas de conversación mínimas en las comunicaciones por fonía:

- a. Todos los usuarios del sistema de fonía tendrán el mayor **cuidado en la elección del vocabulario, entonación de voz y expresiones elegidas**. Los operadores SAE se identificarán en función a la organización del servicio. No obstante, el conductor podrá solicitar la identificación del operador SAE.
- b. En todos los supuestos, se mantendrá un **tratamiento respetuoso** ("usted" o similar), aún cuando los interlocutores mantengan una relación personal de cordialidad. Se evitará usar los nombres de los interlocutores.
- c. Siendo fonías tipo bidireccional, **se hablará de forma ordenada** sin interrumpir conversaciones.
- d. En la medida de lo posible se evitarán las repeticiones, mediante **uso de palabras adecuadas buscando una mejor comprensión y fluidez de la comunicación**. Se intentará usar el término más conciso y la frase más corta.
- e. **Eludiremos desacreditar al interlocutor, estando prohibido todo tipo de menosprecios o entonaciones arrogantes.**
- f. Cuando se ejecute una **acción de regulación que afecte de manera importante al servicio es conveniente dar la mayor información posible sobre la incidencia a todos los afectados**. Esto favorece la empatía, y por tanto la implicación de los interlocutores, ayudando a un mejor desarrollo de la solución.

Por ello, en los coches de vacío, desvíos de línea y modificación de horarios o de mensajes de regulación importantes, se procurará informar a todos los afectados con el objeto que todos tengan una idea global del problema.

4. Tipos de Fonías

Las peticiones de fonía por parte del conductor se realizarán, pulsando cualquiera de las dos teclas correspondientes del CUBE o a través del pisón de emergencia.

Tecla CUBE "Fonía Normal"	
Tecla CUBE "Fonía Urgente/Avería"	

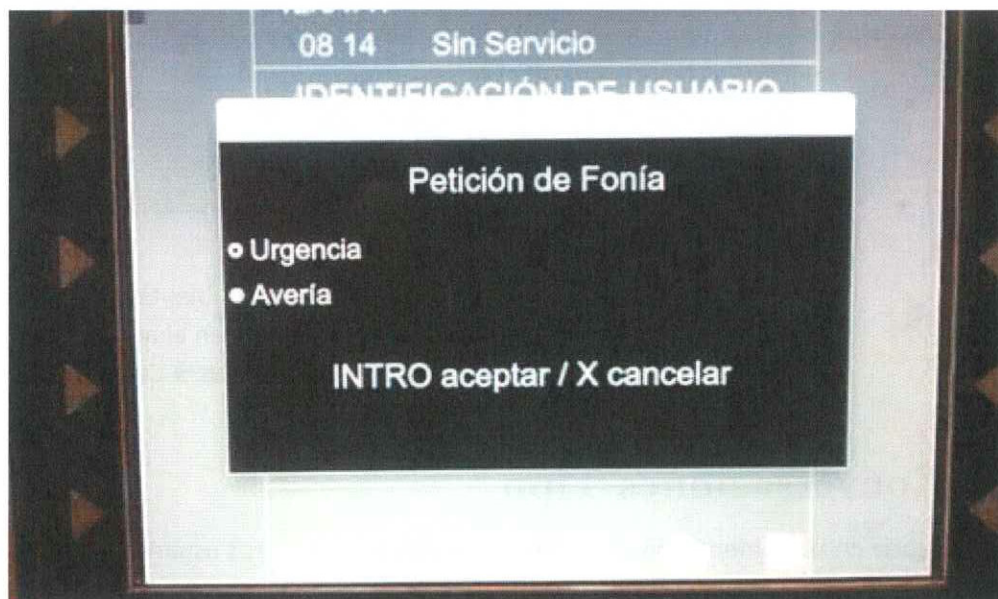
Distinguimos cuatro tipos de fonía: Normal, Urgente, Avería y Emergencia.

- a. **Fonía Normal.** Es la que se solicitará con carácter general cuando se requiera hablar con Centro de Gestión SAE para incidencias normales del servicio. Se solicitará pulsando la tecla correspondiente en el CUBE. Una vez que el operador SAE de paso a la llamada, se establecerá comunicación bidireccional.

En los microbuses, al trabajar por el sistema de radio, las peticiones se realizarán pulsando el pisón de transmisión (PTT) del conductor.

- b. **Fonía Urgente.** Una fonía urgente será solicitada cuando exista una situación de emergencia que requiera la asistencia de inspección o de servicios de emergencia (policía, ambulancia, bomberos, etc.).

Se solicitará en dos pasos; primero pulsando la tecla "Fonía Urgente/Avería" en el CUBE, y segundo seleccionando la opción "Urgencia" del menú en pantalla.



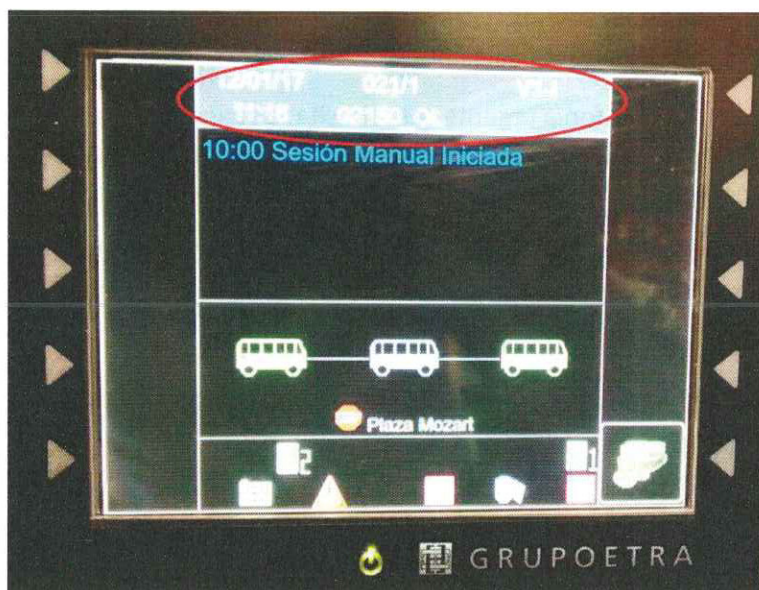
Una vez que el operador SAE dé paso a la llamada, se establecerá comunicación bidireccional.

- c. **Fonía de Avería.** Una fonía de avería se realizará para establecer comunicación con la Oficina de Mantenimiento para comunicar una incidencia de taller.

Se solicitará en dos pasos: primero pulsando la tecla "Fonía Urgente/Avería" en el CUBE, y segundo seleccionando la opción "Avería" del menú de pantalla. A partir de este momento, una vez que taller abra el canal de voz, se podrá establecer la comunicación bidireccional.

- d. **Fonía de Emergencia.** Se utilizará para realizar una llamada cuando, por motivos de seguridad del propio conductor (atraco o similar), no pueda utilizarse el procedimiento normal de llamada. Se solicitará pulsando durante unos segundos el pisón de emergencia en el autobús. A partir que Centro de Gestión SAE abra dicha fonía ocurrirá lo siguiente:

1. Cambiará a color gris la parte superior de la pantalla CUBE. En este caso no se activará el icono de "FONIA" cuando se abra el canal.



2. Se pondrá en funcionamiento el micrófono ambiente, de forma que en Centro de Gestión podrá escucharse todo lo que se hable en el autobús, no al revés, es decir se establecerá una comunicación unidireccional (Bus→ Centro de Gestión SAE).

5. Conversaciones Tipo

La mayoría de las comunicaciones establecidas entre los distintos usuarios del canal de fonía se pueden encuadrar en unas conversaciones tipo. Estas son:

1. Llamadas **de Servicio**.
2. Llamadas **a Taller**.
3. Llamadas **por Colisión, Atropello o Lesiones en el Bus**.
4. Llamadas **por Alteración del Orden en el Interior del Bus o Conatos de Agresión**.
5. Llamadas **por Ausencia del Conductor o Detención del Servicio**.

A su vez debemos tener en cuenta que dichas conversaciones tipo deberán realizarse dentro de uno de los tipos de fonía existentes (Normal, Urgente, Avería o Emergencia).

5.1 Llamadas de Servicio

Es la llamada que se origina por modificaciones en el servicio o línea, tales como averías en la vía pública (reventones de conducciones de agua, etc.), desvíos, atascos, retrasos considerables, etc.

Como normal general dichas fonías tendrán una consideración de fonía normal. Se registrará y solicitará por las normas generales de los apartados 3 y 4.

Es importante tener en cuenta que las comunicaciones deberán ser breves y formales, minimizando el periodo de ocupación del canal de fonía y facilitando así la asistencia al mayor número posible de llamadas.

5.2 Llamadas a Taller

Estas conversaciones se considerarán como fonías de Avería. Se solicitará desde la tecla del CUBE "Llamada Urgente/Avería". La actuación general será:

- a. Una vez abierta la fonía por Taller se dará paso a la explicación del motivo de la llamada por parte del Conductor.
- b. El Operador de Taller que atienda la llamada, en base a sus conocimientos técnicos y profesionales tomará una decisión, informando al conductor con las operaciones que fueran necesarias realizar. **Si éstas afectaran al servicio, el operador de Taller deberá igualmente comunicarlo al Operador SAE.**
- c. La información y operaciones que diera Taller, estarán encaminadas siempre a poder prestar un servicio con la máxima seguridad de uso.
- d. **El Operador del SAE indicará al conductor si tuviera que retirar el vehículo a Cocheras,** decisión que habrá sido consensuada previamente con el Operador de Taller. Se buscará, en todo caso, que el vehículo esté fuera de servicio el mínimo tiempo posible.
- e. En caso que la avería obligara a parar el autobús, entorpeciendo o no la circulación a otros autobuses, **el conductor llamará primero a Centro de Gestión SAE,** pudiéndose así regular la línea rápidamente.
- f. El conductor seguirá en todo momento las indicaciones dadas por el operador de Centro de Gestión SAE y/o Taller, quedando exonerado el conductor de responsabilidad si las indicaciones recibidas causaran daños mayores, personales o materiales.

5.3 Llamadas por Colisión, Atropello o Lesiones en el Bus

Este tipo de fonías tendrán la categoría de normales o urgentes, dependiendo de la gravedad de la situación. Será importante conocer la presencia o ausencia de heridos, tanto en el interior como exterior del autobús.

La actuación general será:

- a. Cuando se reciba una llamada de un conductor indicándonos que ha tenido un incidente o accidente se realizarán las siguientes actuaciones:
 1. Se preguntará al conductor por la valoración de la situación con el mayor detalle posible.

2. Se le indicará que detenga el autobús en un lugar seguro y que no implique riesgo de accidente, en la medida de lo posible.
- b. Con la información suministrada por el conductor y si fuera necesario, se solicitará la intervención del Servicio Sanitario de Urgencias. Se procedería a llamar al 112 y transmitir dicha información para que valoren el número y tipo de ambulancias (SVB o SVA) que debieran enviar. Se comunicarán todas estas actuaciones al conductor afectado, de forma que se sienta apoyado y sepa que va a recibir la ayuda solicitada, pudiendo igualmente dar respuesta a las exigencias de información por parte de otros usuarios.
- c. El Operador del SAE contactará con el Inspector más próximo, el cual se presentará en el lugar de los hechos colaborando con el conductor en todo lo necesario (realización de partes de accidente, pasar a los usuarios a otro vehículo, etc.). El inspector de zona recordará al conductor que debe hacer llegar el Parte de Accidente al Dpto. de Siniestros a la mayor brevedad posible, ayudándole a recoger todos los datos que fueran necesarios. En caso que hubiera algún accidentado y sea derivado a un Centro Sanitario, se consultará al SME a qué centro va a ser trasladado, y al usuario un nombre y número de teléfono de un familiar o contacto.
- d. Si el incidente fuera de colisión, no existiendo daños personales y/o los materiales fueran de escasa consideración se le recordará al conductor que debe facilitar los datos pertinentes al contrario solicitando, a su vez, los de él. Es importante recordar al conductor que debe tomar datos de posibles testigos que voluntariamente accedan a ello.
- e. Si el conductor informa al SAE que el contrario tiene una actitud amenazante indicaremos al conductor que procedemos a avisar a Policía Local (otro operador SAE lo hace mientras tanto y da los datos de ubicación del vehículo) y que debe evitar un enfrentamiento directo con él, evitando incluso salir del puesto de cobro y/o bajar del vehículo y recordándole que debe cerrar la ventanilla del conductor para evitar agresiones desde el exterior.
- f. En los casos en los que fuese necesario desalojar el bus, el conductor y/o inspector indicará a los usuarios que pueden continuar en el siguiente bus de la línea o en cualquiera de otra línea que les sirva en su itinerario sin la necesidad de abonar otro título de transporte. El inspector y/o conductor acompañará a los usuarios a los otros buses e informará a los conductores de los viajeros que vienen del bus accidentado.
- g. Una vez finalizadas las diligencias, el Operador SAE informará al conductor de las actuaciones que se llevarán a cabo para poner dicho servicio "en hora".

5.4 Llamadas por Alteración del Orden Público en el interior del Bus o Conato de Agresiones

Este tipo de fonías tendrán generalmente, la categoría de urgente e incluso de emergencia según la gravedad de la situación. Es importante, desde Centro de Gestión SAE, tranquilizar al conductor y hacerle conocedor de que se le está prestando toda la ayuda y apoyo necesario.

La actuación general será:

- Cuando se reciba una llamada Urgente el Operador del SAE abrirá el canal de voz solicitando información al conductor sobre la contingencia (agresión verbal, pelea entre usuarios, robo a usuario, etc.). Si esta fuera de Emergencia el Operador del SAE abrirá el canal de voz unidireccional para escuchar lo que estuviera sucediendo. Con la información recibida el Operador del SAE activará los servicios de emergencia pertinentes (policía, bomberos, etc.) indicando al conductor que se le ha enviado ayuda.
- El Operador del SAE contactará con el Inspector más próximo, el cual se presentará en el lugar de los hechos colaborando con el conductor en todo lo necesario, complementando la información recibida por el SAE.
- Cuando nos encontremos ante una EMERGENCIA (atracó, agresión física, etc.) según la información que pueda escuchar el Operador del SAE activará los servicios de emergencia necesarios (policía, ambulancia, etc.) indicando a los mismos el lugar del vehículo y la emergencia. Según el caso individual se valorará si se cree conveniente hacer saber, tanto al conductor como al agresor que se ha activado una emergencia, estando avisadas y en camino las fuerzas de seguridad y/o servicios médicos. Si hubiese una conversación abierta, ésta se cerrará y se procederá a abrir la llamada de emergencia.

5.5 Llamadas por Ausencia del Conductor o Detención del Servicio

Este tipo de fonías tendrán la categoría de normales o urgentes, dependiendo de su influencia en el servicio.

Cuando un conductor tenga que ausentarse del autobús por causa o motivo justificado, siempre que no se vaya en hora, deberá notificarlo al Operador SAE con tiempo prudencial, pudiéndose así tomar las medidas de regulación de servicio que fueran necesarias.

Igualmente en **cualquier circunstancia que hubiera una detención del Servicio el conductor deberá comunicarlo a Centro de Gestión SAE.**

6. Regulación de Grabaciones Fonías SAE

Todas las conversaciones realizadas a través de fonía SAE quedarán grabadas, bajo custodia de la Dirección de Operaciones. Las grabaciones se deberán guardar al menos durante un año. Transcurrido un año desde que estas fueron realizadas, deberán ser destruidas salvo que estén en un proceso judicial.

El trabajador que lo solicite, desde el día siguiente y hasta los doce meses de haber ocurrido la misma, tendrá acceso a escuchar las grabaciones en las que esté afectado, así como a sus representantes sindicales cuando así lo requiera el trabajador.

Cuando un trabajador desee escuchar una fonía en la que esté implicado, deberá comunicarlo por escrito a la Dirección de la Empresa. Indicará día y hora en el que se produjo la misma. La empresa permitirá su audición en día y hora que convenga a ambas partes.

En todo caso, los representantes sindicales y la Empresa guardarán confidencialidad y reserva en la audición de cualquiera de las fonías, pudiéndose tomar las medidas legales necesarias si así no fuera.

7. Conclusiones

- A. Lo más importante es mantener en todo momento informado al conductor de las actuaciones que se están llevando a cabo desde Centro de Gestión SAE, y viceversa, al Operador SAE y Taller de lo que está sucediendo en la calle.
- B. Los Operadores SAE tendrán entre sus funciones, no solo de regulación de los servicios y frecuencias, sino también de apoyo al conductor.
- C. Saber en todo momento qué se hace y por qué se hace, minimizará las fricciones entre los usuarios de fonías, y las de conductor con los usuarios al poderles dar información fiable y de primera mano.
- D. La coordinación y colaboración directa entre los conductores, Operadores del SAE y los Técnicos de Mantenimiento es clave para dar rápida respuesta a las incidencias de taller producidas durante el servicio.
- E. La información es un factor protector que nos ayudará a mejorar el distress (estrés negativo) y la ansiedad de forma correcta.

Handwritten signatures and initials in blue and green ink, including 'JGT', 'CSIF', 'Landa', and 'F'.