

EL CAP

**nuevos retos para el transporte
profesional: ¿oportunidad o coste?**

**Fidel Angulo Santalla
Secretario General
ATUC**

Enero 2008

ESTRUCTURA

- Importancia de la movilidad
- Cuantificación de la movilidad
- Funciones del conductor
- Importancia del conductor
- Condiciones de trabajo: escenario
- Especificidad del transporte urbano
- Objeto del CAP
- Análisis del RD
- Observaciones al programa
- Oportunidad y costes
- Conclusiones

1.- IMPORTANCIA DE LA MOVILIDAD

- La movilidad es una exigencia de cualquier actividad
- Sus soluciones condicionan la vida económica y social de las ciudades
- Crece en función de la actividad económica
- Crece por los nuevos hábitos sociales
 - Alejamiento vivienda (trabajo, ocio, estudios, etc)
 - Viajes complejos (distintos operadores)
- Sociedad más exigente
 - Calidad
 - Sensibilidad medioambiental
 - Sensibilidad social
- Las soluciones deben ser racionales y eficientes
 - Energético
 - Sostenibilidad
 - Asumibles
- La movilidad es un derecho al que por tanto hay que aportar:
 - Soluciones

2.-Cuantificación de la movilidad (%)

MODOS	MADRID	BARCELONA	BILBAO	VITORIA	OVIEDO
PUBLICO	49	42	26	7	13
PRIVADO	23	30	13	31	34
A PIE	26	24	60	55	50
OTROS	2	4	1	7	4

3.- Funciones del conductor según convenios

- 1- Conductor
- 2- Conductor-perceptor
- 3- Cobrador

Nota: tecnología auxiliar: SAE, billética, etc

3.- Funciones del conductor según convenios

- **CONDUCTOR:** Es el operario que, poseyendo carné de conducir adecuado y con conocimientos mecánicos de automóviles profesionalmente probados, conduce autobuses y/o microbuses de transporte urbano o interurbanos de viajeros,, dando, si se exigiera, parte diario por escrito del servicio efectuado, del estado del vehículo, del consumo de carburante y lubricante, cumplimentando en la forma reglamentaria el libro y, en su caso, las hojas de ruta. Debe cubrir el recorrido por el itinerario y en el tiempo previstos.
- **CONDUCTOR-PERCEPTOR:** Es el operario que con carné de conducir adecuado realiza las funciones señaladas para el conductor y está obligado a desempeñar simultáneamente las que se definen para el cobrador
- **COBRADOR:** Es aquel operario que presta sus servicios en coches de uso público de transportes regulares de viajeros urbanos o interurbanos, teniendo por misión la de la cobranza de billetes o revisión de los mismos, con o sin máquinas expendedoras de billetes y con o sin mecanismo de control automático de viajeros(debiendo formular el correspondiente parte de liquidación y formalizar en forma reglamentaria las hojas y libros de ruta; deberá comportarse con máxima corrección y urbanidad con los viajeros. Se ocupará en ruta de subir y bajar los equipajes, mercancías y encargos, ayudando asimismo al conductor en la reparación de averías)

4.- Detalle de las funciones y tareas del conductor:

Efectúa el transporte de viajeros por carretera de manera segura, responsable y económica, respetando las normas en vigor y las instrucciones de servicio; atiende e informa adecuadamente a los usuarios. Detecta e informa sobre las posibles averías. Actúa en caso de accidente o siniestro de acuerdo a los procedimientos de la compañía.

4.1.- Actuaciones previas

FUNCIONES

PREPARA EL SERVICIO

DETECCIÓN DE AVERÍAS PUPITRES,
CANCELADORAS O INSTALACIONES

VERIFICA EL ESTADO DEL VEHÍCULO AL INICIO DEL SERVICIO

CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO
PREVENTIVO

TAREAS

Obtiene de forma precisa las instrucciones del servicio, solicitando las aclaraciones pertinentes.

Garantiza la optimización de tiempos y el cumplimiento de la normativa vigente

Pupitres y canceladoras, avisando inmediatamente a Equipo Técnico a identificar posibles fallos o disfunciones técnicas del vehículo. En su caso inmoviliza el vehículo, colocando los dispositivos de preseñalización de peligro, encendiendo la señalización de posición o avería

Inspecciona elementos de seguridad, realizando las oportunas pruebas (luces, dirección, frenos, estado de los neumáticos, etc) Se asegura del buen funcionamiento y estado general del autobús

Verifica el estado técnico del autobús y sus equipos auxiliares, asegurando condiciones óptimas de seguridad y funcionamiento. Supervisa que dispone de la documentación reglamentaria, entre ella el Libro de Reclamaciones. Se asegura de que cuenta con la dotación reglamentaria (triángulos, chaleco de seguridad)

Estaciona en lugar seguro

4.2.- modo de conducción

FUNCIONES

CONDUCCIÓN DE MANERA ECONÓMICA
RESPONSABLE Y SEGURA

TAREAS

- Conduce de manera económica, responsable y segura.
- Garantiza la seguridad de los pasajeros.
- Respeta los horarios e itinerarios establecidos y la normativa vigente.
- Evita arrancadas bruscas y revoluciones elevadas.
- Realiza de forma segura la conducción, maneja los diferentes mecanismos e instrumentos de forma firme y suave.
- Adapta la conducción en función de las características de la circulación, estado del firme y condiciones atmosféricas.
- Mantiene de forma regular el cuenta revoluciones en la zona económica de trabajo, con velocidades medias uniformes
- concentración permanente, observa de forma permanente los indicadores del vehículo al objeto de controlar su correcto funcionamiento.
- Cumple con puntualidad el plan de servicio, se mantiene en contacto con la empresa por cualquier emergencia, avería o incidencias del servicio.
- Ordena y registra la documentación relativa al servicio.

4.3.- Servicio

FUNCIONES

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

ATENCIÓN AL USUARIO

TAREAS

- Facilita la entrada y salida de pasajeros, aproximando el bus lo más posible al borde derecho de la calzada
- Evita movimientos bruscos
- Comprueba que la entrada/salida se hace por lugar adecuado
- Observa el cumplimiento del nº de plazas autorizadas
- Efectúa con rapidez el control y validación de títulos de tte
- Expide el título procediendo a su cobro
- Controla cualquier tipo de bulto informando con amabilidad al usuario de las anomalías observadas
- Informa sobre el servicio a todos los usuarios que lo soliciten
- Escucha de forma atenta las quejas o sugerencias de los usuarios en actitud positiva
- Identifica la naturaleza de la reclamación, procediendo a su resolución o informa de las alternativas existentes y proceso a seguir
- Pone a disposición del usuario el Libro de Reclamaciones
- Transmite con prontitud a la empresa la incidencia

4.4.- Otros

FUNCIONES

REALIZA LIQUIDACIONES

ACTUA EN CASO DE ACCIDENTE O SINIESTRO

REALIZA ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS
GESTION DATOS

VEHICULO

TAREAS

- Líquida y entrega en entidad bancaria los fondos recaudados ajustándose a los procedimientos y periodicidad definida.
- Realiza cálculos y contabilizaciones
- Cumplimenta documentación de control y registro
- Evita factores de riesgo y aplica medidas de primeros auxilios
- Detiene el vehículo en lugar seguro, comunica al Jefe de Tráfico, permanece en el lugar, aplica las medidas de primeros auxilios, cumplimenta la documentación del accidente, traslada la documentación al Departamento de Siniestros en los plazos fijados
- Vela por su correcto estado
- Trasladar posibles deficiencias al taller

5.- Importancia del conductor

5.1.- IMPORTANCIA CUALITATIVA

- Puesto relevante en la gestión e imagen empresarial
 - Primera referencia de la empresa
 - Entrega el producto al cliente

5.2.- IMPORTANCIA EN LA ESTRUCTURA EMPRESARIAL

- El puesto "conductor" representa el 70% de la estructura

5.3.- IMPORTANCIA ECONÓMICA EN LA ESTRUCTURA DE COSTES

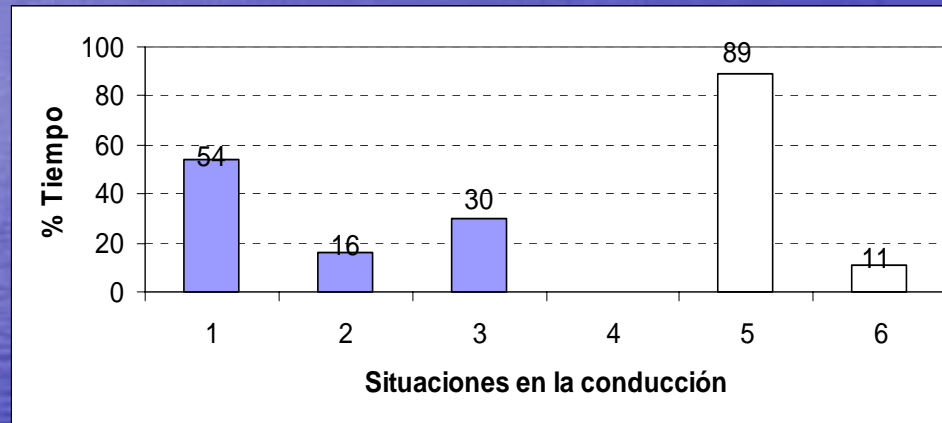
- La repercusión media en la estructura de costes llega al 65%

6.- Condiciones de trabajo- Escenario

- La velocidad comercial es de 13 Km/h.
- El tiempo real de conducción urbana es del orden del 54% del tiempo total empleado por el conductor en el autobús.
- La complejidad de la circulación urbana, las maniobras que requieren las paradas, las interrupciones que introducen los semáforos, los atascos del viario, la atención a los viajeros durante el acceso al autobús en la venta de billetes, los requerimientos técnicos del Sistema de Ayuda a la Explotación, son exigencias todas ellas repetitivas en períodos cortos de tiempo.

6.- Condiciones de trabajo- Escenario (2)

El tiempo real de conducción interurbana es del orden del 90% del tiempo empleado por el conductor en el autobús.



Color azul: servicio urbano

1= autobús en marcha por las calles

2 = autobús detenido paradas y regulación (descansos)

3= autobús detenido incidencias, semáforos, retenciones

Color blanco: servicio de larga distancia

5= autobús en marcha por carretera

6= otras situaciones

7.- Especificidad del transporte urbano

- Las tareas y funciones del conductor, también la tecnología aplicada
- Los tiempos de conducción (real) en la jornada laboral
- Las condiciones de trabajo y su escenario

diferencian
al transporte urbano del interurbano

- Obviamente es un sector distinto al de mercancías

8.- NORMA EN 13816

8.1.-NORMA EN 13816

- Transporte - Servicios y Logística - Transporte Público de Viajeros - definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones.

8.2 Lista de Criterios de Calidad

Representan la visión del cliente sobre el servicio prestado

1. **SERVICIO OFERTADO**
2. **ACCESIBILIDAD**
3. **INFORMACIÓN**
4. **HORARIOS**
5. **ATENCIÓN AL CLIENTE**
6. **CONFORT**
7. **SEGURIDAD**
8. **IMPACTO AMBIENTAL**

9.- Valoración media de los indicadores de calidad del servicio

INDICADORES

VALORACIÓN

• Información que se facilita en el autobús	7.21
• Visibilidad nº de línea	7.14
• Seguridad de no accidentes	7.02
• Funcionamiento canceladoras	7.0
• Localización canceladoras	6.94
• Facilidad para subir y bajar	6.84
• Posibilidades de correspondencia	6.75
• Temperatura en el autobús	6.74
• Seguridad de no robos, agresiones	6.71
• Itinerario y nº de paradas	6.68
• Amabilidad conductores	6.66
• Posición y comodidad asientos	6.55
• Tiempo en realizar el viaje	6.54
• Espacio dentro del autobús	6.48
• Conservación marquesinas	6.47
• MEDIA GLOBAL	6.40
• Limpieza del autobús	6.40
• Suavidad en la conducción	6.16
• Información servicio en paradas	6.01
• Ausencia aglomeraciones en paradas	5.80
• Suficiencia carriles-bus	5.14
• Frecuencia de paso bus	5.09
• <u>Información incidencias y anomalías</u>	<u>4.47</u>
• Media Jubilado	6.48

10.- Objeto del CAP

- Regular las condiciones para la obtención del CAP que acredita:
 - La cualificación inicial
 - Y la realización de cursos de formación continua
- Necesario para la conducción por vías públicas españolas de vehículos de empresas establecidas en cualquier Estado Miembro de la UE.
- El CAP acreditará que el conductor **ha superado los cursos y exámenes exigidos para la obtención de la cualificación inicial** de los conductores.
- Este certificado se expedirá sin plazo de validez determinado, vigencia subordinada a que el titular siga los cursos de formación continua dentro de los plazos previstos

11.- Valoración del Decreto

- Debemos entender que:
 - La filosofía de la Directiva 2003/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo
 - El Decreto 1032/2007 de 20 de julio, consecuencia de su transposición
- Son positivos para el conjunto de las empresas del sector ya que una mejor cualificación repercutirá en una mejor atención al cliente.

12.- Análisis del Decreto

- El RD se centra especialmente en el transporte por carretera (mercancías y viajeros)
- No hace mención especial al transporte urbano
- Supondrá una mayor exigencia de formación al conductor, que adquirirá un mayor nivel de conocimiento (genérico) de la función
- Habrá que tener en cuenta la repercusión de este Real Decreto en los trabajadores de otros países con los que España tenga un acuerdo sobre el reconocimiento del permiso de conducción

13.- Observaciones sobre el Decreto

- El Real Decreto debía manifestar claramente que tanto la obtención del Certificado de Aptitud Profesional como la Formación Continua es una obligación personal e individual del titular del permiso de conducción, no trasladable a la empresa.
- La formación inicial que lleva a la consecución del Certificado de Aptitud Profesional (CAP) puede, en primera instancia, provocar un descenso en el número de personas que desean incorporarse al sector (coste y dificultad de la obtención del permiso de conducción)
- Repercusión económica y organizativa de la formación continua de los trabajadores: la solución podría sustentarse en la redefinición de ciertas cuestiones relacionadas con la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, y el sistema de bonificaciones en las cotizaciones a la Seguridad Social.
- El texto del Real Decreto debe indicar claramente que las empresas de transporte público urbano se pueden constituir como Centro de Formación Autorizado, tanto para la obtención inicial del CAP, como para la formación continua en base a la experiencia adquirida

14.- Observaciones a la aplicación del Real Decreto

- Si bien se intenta abarcar las materias que se relacionan con el proceso de la conducción **no se trata la cuestión relacionada con la Atención al Cliente**, actividad fundamental relacionada con el trabajo del conductor de viajeros por carretera o urbano.
- Existe una clara **descompensación** en lo referente a la **duración de los contenidos** de cada objetivo. Existe un exceso de tiempo dedicado a materias con un interés reducido para el aspirante a la cualificación (p.ej. los conocimientos técnicos del vehículo, teoría del movimiento y de la carga, entorno económico,...) y un escaso tiempo de formación dedicado a otras áreas que sí suponen un interés creciente en el ámbito del transporte de viajeros por carretera (actitudes frente al cliente)

15.- Observaciones al Programa de materias en general

- La conducción en medios urbanos requiere de una aptitud especial en lo que a conducción defensiva se refiere, teniendo en cuenta la mayor densidad de tráfico, y el hecho de llevar pasajeros de pie.
- Dentro del casco urbano, la tarea de un conductor de autobús puede verse afectada por incidencias relacionadas con el tráfico, con otros conductores, e incluso con algunos pasajeros.
- Billetaje y funcionamiento de la integración tarifaria con otros operadores.
- Maniobras irregulares de otros vehículos (salidas de garaje, automóviles mal estacionados, motocicletas, etc..)
- Conducción defensiva y eficiente

16.- OPORTUNIDAD Y COSTES

- Importante oportunidad para mejorar la formación de nuestros conductores, pero también la repercusión en los costes de personal, puede suponer un incremento en la plantilla en el número de conductores.
- La formación continua, cuando sea obligatoria, sustituirá a parte del plan de formación actualmente vigente ("Actualización profesional de los conductores" y las de "Conducción eficiente")
- Oportunidad para determinadas empresas de convertirse en CENTRO HOMOLOGADO de formación, tanto del CAP inicial, como de formación continua.
- Por otro lado existe la posibilidad de obtener ayudas y subvenciones en función de las acciones formativas de nuevo ingreso, en base a lo previsto en la Formación Profesional para el empleo.

CONCLUSIONES

- La movilidad en las ciudades del siglo XXI es el gran desafío de nuestra sociedad y de nuestras Administraciones
- El tipo de viajero, las condiciones del viaje y la tecnología empleada diferencian sensiblemente al transporte urbano del transporte interurbano y aún más del transporte de mercancías hasta llegar a ser tres sectores claramente diferenciados por su especificidad
- El conductor es la figura clave de estos servicios, especialmente en el sector del transporte urbano, por la estrecha relación que existe con el cliente

CONCLUSIONES

- El conductor es quien entrega el producto al cliente y es la primera, casi única, referencia pública de la imagen empresarial.
- Este RD desde la capacitación y formación continua mejora la adecuación del conductor al ejercicio eficiente del puesto de trabajo
- El RD no se ajusta a la especificidad del transporte urbano al no contemplar un tema esencial en este servicio como es la atención al cliente

CONCLUSIONES

- Existe una manifiesta descompensación en el contenido y duración de las materias a impartir para alcanzar la mejor formación del conductor del transporte urbano.
- La complejidad de la circulación en el viario urbano requiere una formación específica que permita la mejor adecuación del conductor a las incidencias que pudieran surgir durante el tiempo de trabajo
- Las empresas de transporte urbano han considerado siempre la formación como una inversión rentable por su repercusión en el clima laboral y en la mejor atención al cliente y por su aportación positiva en la Cuenta de Resultados