



PROTOCOLO

DE SUSTITUCIÓN DE LA HOJA DE RUTA POR EL PARTE DE INCIDENCIA

CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES	2
2.	OBJETO	2
3.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	2
3.1	TURNO SIN INCIDENCIAS	2
3.2	TURNO CON INCIDENCIAS	3
4.	PREGUNTAS FRECUENTES	4

1. ANTECEDENTES

Actualmente se rellenan todos los días por parte de los agentes únicos una hoja de ruta, se tengan o no incidencias. A partir del día 3 de abril se cambia el protocolo de actuación dependiendo de si se tiene una incidencia o no. Para ello es obligatorio que todo agente único lleve, al menos, un parte de incidencias.

2. OBJETO

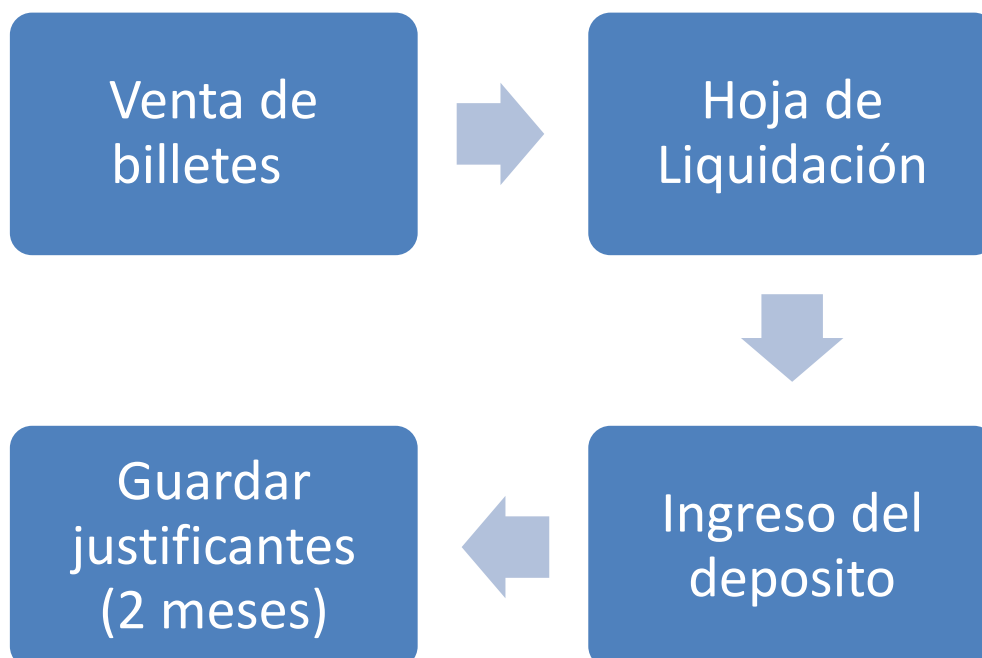
Describir la sistemática a seguir para la sustitución de la hoja de ruta por el parte de incidencia.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

3.1 Turno SIN incidencias

El protocolo a seguir en aquellos turnos en los que no se produzcan incidencias es:

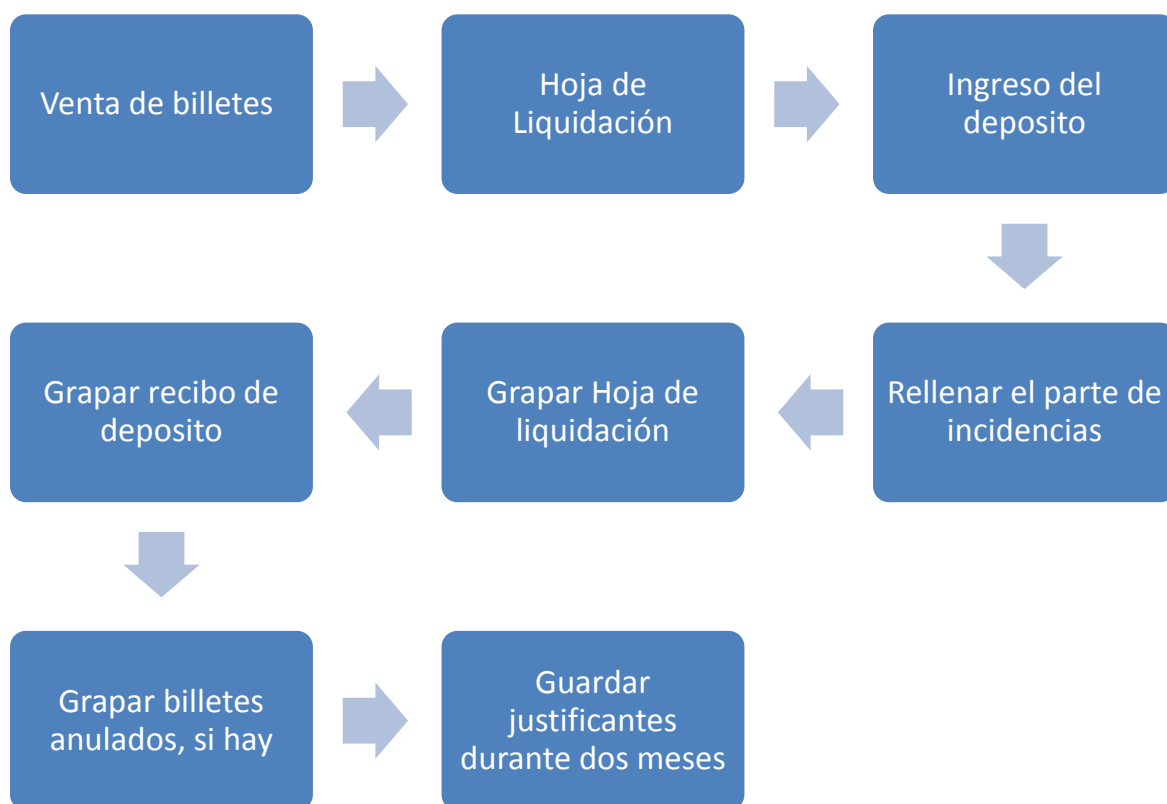
1. Venta de billetes
2. Hoja de liquidación
3. Ingreso del depósito
4. Guardar los justificantes durante dos meses (recomendación)



3.2 Turno CON incidencias

El protocolo a seguir en aquellos turnos en los que se produzcan incidencias es:

1. Venta de billetes
2. Hoja de liquidación
3. Ingreso del depósito
4. Rellenar parte de incidencias
5. Grapar las hojas de liquidación, recibo de depósito y, en caso de existir, billetes anulados.
6. Guardar los justificantes durante dos meses (recomendación)



4. PREGUNTAS FRECUENTES

¿Un día de trabajo sin incidencias tengo que entregar algo?

No. Sólo te recomendamos que guardes los recibos durante dos meses como justificante por si hay alguna divergencia.

¿Puedo seguir utilizando la hoja de ruta?

Sí. Se puede usar, pero la empresa *no la necesita* ya que tiene los datos digitalmente. Se pueden usar como apunte de turno o por costumbre.

¿Qué son incidencias?

Las que vienen definidas en el parte adjunto:

- Error de fecha/hora
- Pérdida de datos
- Importe de liquidación erróneo
- Viajes perdidos
- Billetes de reserva vendidos
- Billetes anulados
- Incidencia de recaudación
- Error en número de Agente único
- Entrega de recaudación atrasada

¿Existe unas instrucciones para rellenar el parte de incidencias?

Sí. Las encontrarás en los puntos de relevos, y en cualquier caso puedes pedir aclaraciones en el departamento de operaciones.

¿Qué pasa si tengo una inspección?

- **Inspección sin anomalías:** En este caso no hará falta hacer nada.
- **Inspección con anomalías:** En caso de encontrar cualquier irregularidad habrá que:
 - Abrir un parte de incidencias.
 - El inspector anotará en el reverso del parte el hecho detectado
 - El parte de incidencia tendrá que ser firmado por parte del Agente único y del Inspector.

Edición	Fecha	Cambios
01	23/03/17	Edición inicial