
 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	<b>Manual de Conductor</b>	
<b>Código: TRA-O-001</b>	<b>Versión # 03</b>	<b>Fecha de Emisión: 01/09/2014</b>

<b>Elaborado por:</b> _____ Catalina Neuta Ch. Supervisor de Calidad	<b>Revisado por:</b> _____ Javier Torres Jefe de Transporte	<b>Aprobado por:</b> _____ Catalina Valencia Representante de la Gerencia
---	--	--

# MANUAL CONDUCTOR

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	<b>Manual de Conductor</b>	
<b>Código: TRA-O-001</b>	<b>Versión # 03</b>	<b>Fecha de Emisión: 01/09/2014</b>

**Respetado colaborador del Área de Transporte,**

Toda actividad y el esfuerzo de quienes trabajamos en el **COLEGIO BILINGÜE RICHMOND**, tienen el objetivo de satisfacer los requisitos de nuestros clientes.


Sabemos que los clientes eligen la organización que ofrece el servicio que mejor atiende sus necesidades. Por ello, para asegurar la calidad de nuestro servicio, nos proponemos ser eficientes en el empleo de los recursos, prevenir las fallas antes de generar consecuencias no deseadas, planificar cada tarea antes de comenzarla y aprender de los errores.

Queremos que todas las personas que trabajan en **EL COLEGIO BILINGÜE RICHMOND**, independientemente de su relación laboral, conozcan este objetivo, para que todos orientemos esfuerzos en la misma dirección.

Cada conductor debe ser consciente de que su buen hacer es vital. Conoce mejor que nadie cómo es su vehículo y advierte los problemas que se pueden presentar en su trabajo. Usted es clave en el buen funcionamiento del transporte escolar, por eso, su adecuada participación es imprescindible.

Lea este manual, siga sus instrucciones y proponga ideas para mejorarlo. Sea crítico con los fallos y, trate de evitarlos o de solucionarlos. No olvide que la consideración que nuestros clientes o posibles clientes tengan sobre **EL COLEGIO BILINGÜE RICHMOND**, es nuestra mejor garantía de futuro.

Coordinación Administrativa y Financiera  
Colegio Bilingüe Richmond

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	<b>Manual de Conductor</b>	
<b>Código: TRA-O-001</b>	<b>Versión # 03</b>	<b>Fecha de Emisión: 01/09/2014</b>


## OBJETIVO

Establecer parámetros y mecanismos que aseguren y garanticen excelentes condiciones de seguridad y bienestar de los estudiantes del COLEGIO BILINGÜE RICHMOND, en su llegada a las clases (seguridad y puntualidad) y, la perfecta entrega de ellos en sus hogares, después de la jornada escolar; para así prestar un servicio eficiente y fijar canales de comunicación entre Conductor - Colegio y usuarios.

El Conductor debe cumplir, además de lo señalado en el presente manual, con las cláusulas señaladas en el Contrato de Trabajo, de tal manera que garanticen servicio oportuno y seguro, llevando la totalidad de los niños que le sean asignados, desde el primer día de servicio, hasta el último de actividades del colegio, incluyendo las jornadas de recuperación, extracurriculares, entre otras.

### Deberes del Conductor:

- 👉 El conductor será una persona experimentada, idónea, de sanos principios morales y con buenas relaciones interpersonales.
- 👉 Asistir a todos los eventos y cursos de capacitación que programe la Empresa, y el colegio
- 👉 Respetar todas las señales de tránsito establecidas.
- 👉 Cumplir con las normas vigentes sobre la actividad del transporte especial, expedidas por la autoridad competente (cursos de capacitación y otros).
- 👉 Portar la documentación completa: pase, tarjeta de propiedad, SOAT, seguros contractual y extracontractual, tarjeta de operación.
- 👉 Mantenerse libre de Comparendos.
- 👉 El Conductor debe ir con un adulto responsable, preferiblemente mujer, quien acompañará la ruta desde su inicio hasta el final y, debe tener conocimiento del Manual de Procedimiento para Monitoras. En caso de incumplimiento se impondrá una sanción.
- 👉 No debe conducir en estado de amotinamiento o bajo efectos de sustancias psicotrópicas. Esta acción es causal de despido inmediato.
- 👉 No podrá retirar la ruta del parqueadero (Rutas Internas), sin previa autorización de la Coordinación Administrativa. El no cumplimiento es causal de despido.
- 👉 Remitir los formatos diligenciados de seguimiento en los plazos establecidos, así como cualquier otro documento que en su momento pudiera requerir el Colegio.
- 👉 Informar con la mayor antelación posible, cuando por cualquier motivo, no pueda realizar la ruta asignada, en cualquiera de sus recorridos.
- 👉 Mantener el dispositivo de velocidad funcionando y a la vista.
- 👉 Realizar las revisiones preventivas exigidas por la empresa, informar y mantener el vehículo en óptimas condiciones de aseo.
- 👉 Mantener el aseo diario interno y externo del vehículo y velar por el cuidado de implementos y accesorios del mismo. En caso de presentarse algún daño interno, informar al Jefe de transporte el nombre del responsable.
- 👉 Cuidar y responder por la herramienta (Rutas Internas) que se les entrega para realizar el mantenimiento.
- 👉 Estar disponible para las eventualidades y aceptar los cambios que se puedan presentar, ya sea de sector o de pasajeros.
- 👉 Al iniciar el año escolar, el conductor hará una pre-ruta a los padres de familia o acudientes, diligenciando el formato de presentación de ruta, con los datos respectivos de conductor, monitora y vehículo, para entregar al padre de familia, con los horarios establecidos.
- 👉 Si el conductor es remplazado temporal o definitivamente, el nuevo conductor debe tener conocimiento de este manual.

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	Manual de Conductor	
Código: TRA-O-001	Versión # 03	Fecha de Emisión: 01/09/2014

## INICIO Y FIN DE JORNADA

Cuando inicie y finalice el recorrido usted deberá Reportarse. Al jefe de Transporte de igual forma hacer las siguientes verificaciones:

☐ Comprobar si cuenta con la documentación completa, la cual se relaciona a continuación:

### ☐ Documentación del vehículo

- Tarjeta de operación (Si aplica).
- Tarjeta de propiedad.
- SOAT.
- Fotocopia de seguros contractual y extracontractual.
- Fotocopia de la revisión técnico mecánica.
- Original del Extracto de Contrato (Aplica Rutas Externas)



### ☐ Documentación del conductor

- Licencia de Conducción.
- Carnet ARP
- Cédula de ciudadanía

Si falta algún documento, comuníquelo de inmediato al Área de Transporte.

☐ Comprobación de elementos auxiliares:

Identificar claramente las salidas de emergencia

### ☐ Elementos de seguridad


- Extintores en correcto estado y vigentes.
- Cinturones de seguridad. De dos y de tres puntos según el caso
- Linterna, guantes, trapos limpios.
- Equipo de carretera (Triángulos de emergencia).
- Botiquín.
- Linterna. Con pilas o recargable
- Martillos de salidas de emergencia.

### ☐ Elementos de reparación

- Caja de herramientas.
- Bombillas de repuesto.
- Gato hidráulico.
- Copa para soltar las ruedas.

### ☐ Elementos de Comunicación

- Celular con carga de pila y manos libres.
- 
- Una libreta para notas y bolígrafos.

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	<b>Manual de Conductor</b>	
Código: TRA-O-001	Versión # 03	Fecha de Emisión: 01/09/2014

## Controles del vehículo al inicio y fin de jornada

✂ Verificar los Niveles de líquidos y detección de pérdidas de:

- Aceite
- Agua
- Espejos retrovisores
- Funcionamiento de los frenos y de la señalización exterior
- Estado de neumáticos (labrado y presión)
- Limpieza general de la ruta interior y exterior
- El vehículo debe ser tanqueado con anterioridad.

## PAUTAS DE CONDUCTA

### Imagen del conductor

- Cuide su aspecto exterior. El Conductor debe portar a diario el uniforme (pantalón azul, camisa azul, Zapatos negros y el respectivo carnet del Colegio Rutas Internas), incluye los días de Open Day.  
En caso de incumplimiento se impondrá una sanción  
Pantalón azul, camisa azul, Chaqueta azul con el logo de la empresa, Zapatos negros rutas externas
- De una imagen profesional del Colegio:
  - 👉 Evite llegar tarde si no hay una causa justificada.
  - 👉 Hable claro y pausado a su interlocutor.
  - 👉 Nunca se enfrente abiertamente con el cliente, aunque tenga la razón.
  - 👉 Ante cualquier situación de incidente, póngase en contacto con el Área de Transporte, para recibir instrucciones.

### Imagen del vehículo

- 👉 El vehículo debe permanecer limpio, tanto en el interior, como en el exterior. Incluyendo las épocas de invierno.


### Utilización de los Sistemas de Comunicación

- 📞 Durante el recorrido, utilice el teléfono móvil, solamente cuando sea necesario y para asuntos relacionados con el trabajo. Quedan prohibidas las conversaciones personales por el medio de comunicación que esté disponible, cuando se encuentre realizando el recorrido; en lo referente a las llamadas de tipo laboral, estas deben ser atendidas por la monitora de la ruta y en casos excepcionales, se debe usar manos libres.
- 📞 El conductor del vehículo debe portar siempre el equipo de comunicación activo y con minutos
- 📞 En caso de incumplimiento se impondrá una sanción.

### De las normas de urbanidad:

Los Conductores de Transporte Escolar deberán cumplir con las siguientes normas:

- ✓ Se prohíbe estrictamente fumar.


 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	Manual de Conductor	
Código: TRA-O-001	Versión # 03	Fecha de Emisión: 01/09/2014

- ✓ Se prohíbe a los conductores tocar la bocina para anunciar su arribo y salida tanto al Colegio, como a los hogares de los niños.
- ✓ Se sugiere poner música tranquila durante el trayecto casa/colegio/casa, pidiéndose expresamente evitar todo tipo de música estridente, así como noticieros con información violenta o, programas radiales de dudosa moralidad. La emisora la mega está prohibida
- ✓ Bajo ninguna circunstancia debe proveerse de combustible con escolares a bordo. Es causal inmediato de cancelación del contrato.
- ✓ El asiento delantero (copiloto), sólo podrá ser usado por un niño mayor de 11 años y/o adulto, sólo si porta cinturón de seguridad.
- ✓ El vocabulario que se maneje en las rutas debe ser respetuoso y amable. De igual manera debe ser el trato con Padres de Familia, alumnos y representantes de la Institución.
- ✓ No se enfrente con el cliente: recuerde que si al cliente no le gusta algo de lo que ve, o no le inspira confianza, es posible que no vuelva a solicitar el servicio.
- ✓ Ante cualquier duda, sospecha o problema, avise al Área de Transporte.
- ✓ No critique al remitente, destinatario o al cliente (aunque sus críticas sean fundadas pueden acabar afectándonos negativamente).
- ✓ Recuerde tener un trato respetuoso y de vocabulario adecuado con los estudiantes, padres de familia y demás personal del Colegio.
- ✓ No se podrá transportar más escolares de los que correspondan a la capacidad del vehículo, señalado en la Tarjeta de Propiedad u Operación respectiva.
- ✓ Los conductores de los vehículos deberán velar por la seguridad física y psíquica de los menores, desde su recepción en el vehículo, hasta su entrega en el Colegio, así como desde su recepción en el Colegio, hasta la entrega en sus respectivos hogares.
- ✓ Por último queremos recordarles a nuestros conductores que, como adultos, son un ejemplo para la formación integral de los niños.



### ⚠ Trato con los estudiantes


- 👉 Recoger y dejar a los estudiantes requiere toda su concentración. No trate de resolver problemas en el vehículo mientras recoge o deja a los estudiantes. Su tarea es manejar.
- 👉 A fin de transportar a los estudiantes desde y hasta la Colegio con seguridad y a tiempo, usted tiene que ser capaz de concentrarse en la tarea de conducir. Si hay un problema de comportamiento dentro del autobús, será la monitora quien se encargue de la situación.
- 👉 No quite los ojos de lo que está sucediendo fuera del auto bús, espere hasta que los estudiantes que están bajando estén seguros fuera del autobús y se hayan alejado del mismo. Si es necesario, mueva el autobús hacia el borde de la calle y deténgalo en un lugar seguro para atender el problema.
- 👉 Nunca saque a un estudiante del autobús, excepto en el Colegio o en su parada escolar designada.
- 👉 Si cree que la ofensa es lo suficientemente seria y que usted no puede conducir el autobús, llamar al Área de Transporte.
- 👉 Levántese y hable respetuosamente con el o los ofensores. Hable de una manera educada y con una voz firme. Recuérdele al ofensor cuál es el comportamiento que se espera. No muestre ira, pero sí demuestre que habla con seriedad y firmeza.

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	Manual de Conductor	
Código: TRA-O-001	Versión # 03	Fecha de Emisión: 01/09/2014

## PAUTAS DURANTE EL RECORRIDO

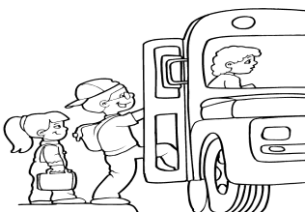
Al recibir los datos de su recorrido asegúrese de que estén bien claros:

- ✘ El croquis de la ruta con orden de recogida y dejada. TRA-F-002 Formato Control de Horario Alumnos.
  - ✘ Debe cumplir con los horarios establecidos por la Institución.
  - ✘ Las rutas no se podrán variar, salvo autorización escrita del Colegio y no podrá parar durante el recorrido en lugares no asignados.
  - ✘ De ser posible aprenda los nombres de los estudiantes que están asignados a su ruta.
  - ✘ El estudiante debe estar 5 minutos antes de la hora indicada en el paradero asignado, de lo contrario, las rutas están autorizadas para esperar a los estudiantes hasta 1 minuto. En caso de la demora recurrente de un estudiante infórmelo a la oficina de transporte
  - ✘ Informar al Área de Transporte o a la Coordinación Administrativa inmediatamente se produzca una infracción, multa o comparendo que le impongan.
  - ✘ Cumplir estrictamente con las normas de conducción, respetar las señales y los límites de velocidad: zona urbana 60k/h, autopista 80 k/h, barrios 60 k/h, zona escolar y Unidades Militares 30 k/h.
  - ✘ No proporcionar ningún tipo de información a los Padres de Familia o extraños que no sea autorizada por el colegio a los Padres de Familia.
  - ✘ Durante el recorrido permanezca sentado para supervisar el ingreso de los estudiantes. Si por algún motivo debe abandonar la cabina ante alguna emergencia, no olvide asegurarse de accionar el freno de mano o retirar la llave de encendido.
  - ✘ El Conductor no podrá suspender ni dejar de recoger un estudiante sin previo aviso, diligenciado de manera escrita por la Institución. En caso de incumplimiento se impondrá una sanción.
  - ✘ Durante el recorrido queda totalmente prohibido realizar paradas para compras de alimentos u otros elementos, así mismo, no puede ingerir alimentos mientras se encuentre realizando el recorrido.
  - ✘ Los Conductores no podrán en ningún caso intercambiar los niños de las distintas rutas, a menos que sea expresamente aprobado por el Área de Transporte.
  - ✘ Si de manera excepcional, por circunstancias de fuerza mayor, se presenta alguna modificación con respecto a la hora habitual en que se inicia el recorrido, se debe informar al Área de Transporte.
  - ✘ El Conductor no está autorizado para recibir dinero bajo ninguna circunstancia ni hacer negocios con los estudiantes, profesores o colegio. Esto es considerado una falta grave y es causal de despido.
  - ✘ Queda totalmente prohibido transportar los niños en Taxi.
  - ✘ El conductor no podrá en ningún caso recoger y/o transportar personas diferentes a las que habitualmente lleva sin previa autorización del Colegio.
- 🚌 **Cuando se esté acercando al paradero:**
- ✓ Hágalo con precaución y baja velocidad.
  - ✓ Esté atento que no haya transeúntes, tránsito vehicular y otros objetos mientras se acerca al paradero, mire los espejos continuamente.
  - ✓ Activar las luces intermitentes (estacionarias) antes de que el bus se detenga.
- 🚌 **Cuando se detenga en el paradero:**
- ✓ El alumno debe estar esperando en el paradero asignado.

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	Manual de Conductor	
Código: TRA-O-001	Versión # 03	Fecha de Emisión: 01/09/2014

- ✓ Detenga el bus por completo en el lado derecho de la calzada, a una distancia prudente para que el estudiante camine al bus, lo cual ofrece un mejor panorama de sus movimientos.
- ✓ Realice una inspección visual de que el tráfico no afecte al estudiante, luego puede abrir la puerta del todo para que éste se acerque al bus.
- ✓ Pídale a los estudiantes subir lentamente y con precaución y solo cuando lo indique el conductor.
- ✓ Antes de arrancar asegúrese de que tanto el estudiante como la monitora se encuentran sentados en su lugar, y abrochado el cinturón de seguridad.
- ✓ Cuando el estudiante haya subido al bus cierre la puerta, cuando sea seguro hacerlo, ponga en marcha el bus y siga la ruta.

#### Cuando los estudiantes desciendan del bus:




- ✓ Para recoger o dejar pasajeros, la puerta del vehículo debe quedar del mismo lado de la puerta de la casa y/o andén salvo en calles muy estrechas o si el vehículo queda en contravía.
- ✓ Detenga el bus de manera segura en los paraderos asignados.
- ✓ Los estudiantes deben permanecer sentados hasta que se le indique que bajen.
- ✓ Revise por los espejos que todo es seguro.
- ✓ Cuando el estudiante baje, espere a que se encuentre a una distancia prudente para poder verlos claramente.
- ✓ Cuando todos los estudiantes han bajado: Cierre la puerta y, cuando sea seguro hacerlo, ponga en marcha el bus y siga la ruta.
- ✓ A los estudiantes se les podría caer un objeto cerca del bus durante el ascenso y descenso, al parar para recoger el objeto o regresar para recoger el objeto puede causar que el estudiante desaparezca de la vista del conductor en un momento muy peligroso, por lo tanto, a los estudiantes debe decirseles que dejen cualquier objeto que se les haya caído y que se muevan a un punto seguro fuera de las zonas de peligro y traten de llamar la atención del conductor para recoger el objeto.

***Importante: Si por algún motivo se ha pasado de la parada del estudiante, NO DE REVERSA. Busque la manera más fácil de recoger al estudiante.***

#### Cuando un estudiante debe pasar la calle:

- ✓ Verificar que la Monitora entregue o reciba al estudiante en el andén en caso de que la puerta quede del otro lado.
- ✓ Antes de bajar, el alumno y la monitora deben mirar a lo largo del costado derecho del bus para verificar que no se acerque ningún vehículo.
- ✓ Al bajar, es recomendable que se alejen para que el conductor pueda verlos. Detenerse y mirar en todas las direcciones y verificar que es seguro cruzar.
- ✓ Establecer contacto visual con el conductor, pues le puede indicar cuándo cruzar.

**“Su comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo y repercute en la buena imagen del COLEGIO, y del sector en general”.**

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	Manual de Conductor	
Código: TRA-O-001	Versión # 03	Fecha de Emisión: 01/09/2014

## Inspección posterior del Recorrido

Una vez finalizado el recorrido se debe realizar una inspección del Bus:

Recorra el interior del vehículo y zonas aledañas en busca de:

- **Objetos olvidados:** (Alumnos dormidos.
- Puertas y ventanas abiertas.
- Problemas mecánicos u operativos que pudiera sufrir el bus: preste particular atención a aquellos dispositivos propios de los buses escolares: sistemas de espejos, luces intermitentes de advertencia y brazos de señalización de detención.
- Daños por vandalismo.



**“Ante cualquier problema o situación especial que se presente, eleve inmediatamente el informe correspondiente al jefe de transporte o autoridad escolar competente.”**

## EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS

En este capítulo encontrara las recomendaciones y obligaciones respecto a:

### Averías

- ✘ Detenga el vehículo donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
- ✘ Llame a la Jefatura de Transporte y comunique la incidencia, antes de intentar descubrir qué ha pasado y de pretender repararla.
- ✘ Detecte la avería e intente repararla con los medios propios (herramientas y repuestos).
- ✘ Si lo anterior no es posible, comuníquelo al Jefe de Transporte y espere instrucciones.
- ✘ En ningún caso abandone el vehículo.

### Accidentes


- No mueva el vehículo.
- Comuníquese con la Jefatura de Transporte inmediatamente.
- En ningún caso abandone el vehículo.

### Multas

- ✓ Si lo paran y tiene motivos para pensar que lo van a sancionar, compórtese con serenidad e intente dar explicaciones razonadas del hecho. No sea violento.
- ✓ Comuníquese con la Jefatura de Transporte inmediatamente

### Teléfonos de interés

- Bomberos: 119
- Policía: 112
- Tránsito y Accidentes : 127
- Área de Transporte Colegio Bilingüe Richmond: 3202740449 - 6763864 Ext 538
- College Bilingual Richmond: 6763864
- Emergencias 123

 <b>COLEGIO BILINGÜE RICHMOND</b>	<b>PROCESO DE TRANSPORTE</b>	
	<b>Manual de Conductor</b>	
<b>Código: TRA-O-001</b>	<b>Versión # 03</b>	<b>Fecha de Emisión: 01/09/2014</b>

*La carretera también es un espacio de convivencia y tolerancia: los hay más hábiles, más lentos, más jóvenes, con menos experiencia, etc.*

*Respete los límites de velocidad (aunque no le parezcan oportunos) así como el resto de señales de tráfico o indicaciones de los agentes de tráfico.*

*La seguridad en la carretera exige compromiso: todos podemos enseñar y aprender.*

## **🚪 Salidas de Emergencia y Evacuación**

Las situaciones de emergencia se presentan repentinamente en cualquier lugar y a cualquier persona. Puede tratarse de un choque, un bus varado en vías de alta velocidad, incendio de origen eléctrico en gabinete del motor, una emergencia médica sufrida por algún pasajero (estudiante, Monitora).

Saber qué hacer antes, durante y después, puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

Mayor información ver Instructivo de Incidencias.

**EN CASO DEL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS NORMAS Y LA INCIDENCIA EN ALGUNA DE ELLAS SE DETERMINARÁ CANCELAR EL CONTRATO DE TRABAJO.**