

INSTRUCCIONES PARA RELLENAR EL PARTE DE INCIDENCIAS

La finalidad de la hoja de incidencia es la de comunicar al departamento de operaciones cualquier anomalía que haya sucedido a lo largo de la jornada de trabajo, por lo que sólo será necesario rellenarla y entregarla en los puntos destinados para ello cuando ocurra una, no siendo necesaria cuando la jornada de trabajo haya transcurrido sin incidentes. Por ello, será necesario que cada agente único disponga, durante la realización de su servicio, al menos una hoja de incidencia.

En las hojas de incidencias se detallan las anomalías que suceden con más frecuencia. Dispone también de un apartado de observaciones en el que se puede anotar cualquier hecho ocurrido que no contemple o ampliar información cuando el agente único lo considere.

Para cada incidencia a comunicar hay que marcar una cruz en el tipo de incidencia y rellenar los datos complementarios. Los tipos e información solicitada para cada una es:

- **Error de fecha/hora (Vehículo, pupitre)**

Cuando el pupitre del vehículo tiene una fecha y/u hora errónea. Será necesario indicar el número de vehículo y pupitre en el que se detectó

- **Pérdida de datos (Pupitre)**

En el caso de no hayamos podido imprimir la hoja de liquidación con el resumen de los viajeros. Será necesario indicar el pupitre que ha fallado

- **Importe de liquidación erróneo (correcto)**

Si al imprimir la hoja de liquidación el importe total de la jornada no coincide con la recaudación efectuada. En tal caso habrá que indicar el importe que se ha estimado que es correcto.

- **Viajes perdidos (vehículo/viajes/tipo)**

Cuando no se han dado todos los viajes previstos en el servicio. Habrá que indicar el número de autobús en el que no se han realizado, el número de viajes perdidos y

motivo por el que se perdieron (AV avería, SI siniestro, tr tráfico, ot otros). En caso de que se hayan perdido viajes en más de un vehículo habrá que especificarlo para cada uno de ellos, lo mismo para más de un motivo. En cada parte se pueden indicar hasta tres incidencias de este tipo

- **Billetes de reserva vendidos (primero, último, total)**

Se indicará con independencia de que se hayan o no registrado en la hoja de liquidación. Habrá que especificar primer, último y total de billetes de reserva vendidos

- **Billetes anulados (entregados, total, de fecha)**

Entregados indica cuántos billetes anulados se adjuntan en el reverso de la hoja de incidencia, total es el número de billetes anulados, de fecha es la fecha del servicio en el que se anularon los billetes. Se cobrará el importe de todos los billetes anulados y los entregados al precio en vigor en función de la línea (resta entre total y entregados)

- **Incidencia recaudación (máquina, ingresado, no contabilizado)**

A indicar si el importe del recibo de la máquina de recaudación no coinciden con el dinero ingresado, no da hoja de recaudación o la máquina se queda bloqueada y no es posible recuperar el dinero por parte del agente único. En este caso hay que especificar el número de máquina, el total de dinero ingresado en ella y cuánto de ese total no se ha contabilizado

- **Error en número de Agente Único (a.u. erróneo, a.u. correcto)**

Este supuesto será usado cuando se ha introducido mal el número de a.u. ya sea en el pupitre o en las máquinas al efectuar la recaudación. En tal caso habrá que especificar ambos números indicando cual aparece y cual debería aparecer.

- **Entrega de recaudación atrasada (fecha de servicio, fecha de ingreso)**

De manera habitual la recaudación debe efectuarse a diario tras la finalización de la jornada, sin embargo caso excepcional se admite la realización de recaudaciones atrasadas hasta 5 días naturales a partir de la fecha de servicio. Pasado este período es necesario entregar la hoja de incidencia.