



PLAN ESTRATÉGICO BIANUAL 2026–2027

PRESENTACIÓN

COCEMFE Castelló desarrolla el Servicio de Transporte Adaptado como un recurso clave para promover la inclusión y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, movilidad reducida o necesidades específicas de apoyo a la movilidad, facilitando su acceso a centros, recursos y actividades esenciales.

Este Plan Estratégico BIANUAL 2026–2027 establece el marco de planificación, coordinación y mejora del servicio durante el periodo indicado, asegurando que la prestación se realice de forma planificada, controlada y evaluable, y en coherencia con el sistema de gestión implantado.

OBJETO DEL PLAN

El objeto del presente Plan es definir las líneas de actuación, prioridades y mecanismos de seguimiento que guiarán la prestación del Servicio de Transporte Adaptado durante el periodo 2026–2027, con enfoque a la calidad del servicio, la seguridad vial, la seguridad y salud en el trabajo, la protección ambiental y la trazabilidad de la información asociada a la operación.

El Plan traduce la operativa del servicio (autorización, solicitud, planificación, ejecución, verificación/análisis, mantenimiento y limpieza) en ejes estratégicos y acciones planificadas, manteniendo el cumplimiento y la continuidad del servicio.

ALCANCE

Este Plan aplica a todas las actividades directamente relacionadas con la organización y prestación del Transporte Adaptado: gestión de altas y autorizaciones, gestión de solicitudes, planificación y realización de rutas, gestión de incidencias/averías/anulaciones, análisis y reporting, mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, y limpieza y desinfección de la flota. El Plan es de aplicación al personal implicado en el servicio y a las funciones de soporte que impactan en su operativa (Dirección, coordinación, calidad y sistemas, mantenimiento, RR. HH. y administración), en el marco organizativo definido.

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

El Servicio se presta para los mismos clientes actuales y en coordinación con los actores que intervienen en el acceso y seguimiento del servicio, incluyendo a Servicios Sociales cuando corresponda.

Son partes interesadas esenciales: personas usuarias y representantes, entidad cliente, Servicios Sociales, personal conductor y auxiliar, personal responsable



y coordinador del área de transporte, responsables de calidad/seguridad vial/gestión ambiental/SST, así como proveedores necesarios para asegurar la continuidad del servicio (talleres, suministros y servicios asociados).

MARCO DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO

El servicio se gestiona de forma coherente con los requisitos de los sistemas de gestión aplicables y con la planificación y control operacional necesarios para asegurar la calidad del servicio, la seguridad vial, la gestión ambiental y la seguridad y salud en el trabajo.

El procedimiento del servicio contempla también la gestión segura de documentos electrónicos, registros y comunicaciones dentro del entorno digital, considerando integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información conforme al ENS (Real Decreto 311/2022).

La Política de Gestión Integrada corporativa constituye el marco de referencia para el establecimiento y revisión de objetivos y compromisos, e incluye compromisos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad vial, SST, responsabilidad social corporativa y seguridad de la información; se incorpora como anexo íntegro al final del documento.

GOBERNANZA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

La estructura organizativa aplicable al servicio se recoge en el organigrama corporativo vigente, incorporado como anexo íntegro al final del documento. A nivel operativo, el servicio establece responsabilidades específicas para la definición de requisitos del cliente, la revisión documental y el control de aspectos de seguridad vial, medio ambiente y SST, la coordinación del área, la gestión administrativa del transporte (autorizaciones, solicitudes, rutas, verificación y análisis) y la ejecución de las rutas por personal conductor y auxiliar.

Las instrucciones técnicas para personal conductor y auxiliar (incluyendo pautas de coordinación, seguridad, atención a personas usuarias, uso de equipamiento adaptado y comunicación de incidencias) se incorporan como anexos íntegros al final del documento.

MAPA DE PROCESOS Y MODELO OPERATIVO

El mapa de procesos operativo del Servicio de Transporte Adaptado se incorpora como anexo íntegro al final del documento.

El modelo operativo del servicio se articula en las siguientes fases: autorización de la persona usuaria; solicitud del servicio y estudio de viabilidad; planificación diaria de rutas; realización de rutas con control del vehículo y registro digital de incidencias/averías/anulaciones; verificación documental y análisis del servicio; y mantenimiento preventivo/correctivo y limpieza/desinfección de vehículos con



registros asociados.

La operativa completa y los formatos/registros asociados se desarrollan en el procedimiento de Gestión del Transporte Adaptado, que se incorpora como anexo íntegro al final del documento.

GESTIÓN DE EMERGENCIAS (MARCO)

La preparación y respuesta ante emergencias, alertas o situaciones que puedan incidir negativamente en las personas, el entorno o la operativa se rige por el procedimiento corporativo de respuesta ante emergencias, que define responsabilidades, elaboración y revisión de planes, comunicación al personal y realización de simulacros; se incorpora como anexo íntegro al final del documento.

DOCUMENTACIÓN ANEXA (SE INCORPORA ÍNTEGRA)

Organigrama corporativo (Anexo A).

Mapa de procesos/diagrama general del servicio (Anexo B).

Política de Gestión Integrada (Anexo C).

Instrucción técnica del personal auxiliar (Anexo D).

Instrucción técnica del personal conductor (Anexo E).

Procedimiento de respuesta ante emergencias (Anexo F).

Procedimiento de Gestión del Transporte Adaptado PE.01 (Anexo G)



BLOQUE 2

Diagnóstico breve + Ejes estratégicos 2026–2027 + Plan de acción bianual + Indicadores y seguimiento

DIAGNÓSTICO BREVE (SITUACIÓN DE PARTIDA)

El Servicio de Transporte Adaptado dispone de una operativa definida y documentada que cubre el ciclo completo del servicio: autorización de personas usuarias, gestión de solicitudes, planificación y realización de rutas, verificación y análisis, y mantenimiento de vehículos.

El modelo incorpora trazabilidad mediante formularios y registros específicos (rutas, controles de vehículo, incidencias, averías, anulaciones), con un enfoque de archivo y custodia documental que favorece la evidencia objetiva del servicio prestado.

Se dispone de canales de comunicación con las personas usuarias y de herramientas que facilitan una gestión ágil de cambios e incidencias, incluyendo contestador con notificación automática y mensajería instantánea (WhatsApp). En materia de flota, el servicio integra mantenimiento preventivo y correctivo, control de documentación técnica (seguros, ITV, extintores, tacógrafos) y registros de limpieza y desinfección conforme a los planes e instrucciones internas.

Como retos operativos habituales, el servicio debe garantizar continuidad y puntualidad en un entorno con cambios de última hora (anulaciones, incidencias en ruta, averías, variabilidad de demanda), manteniendo la seguridad vial, la SST y la calidad del trato.

El plan bianual prioriza consolidar los controles existentes, reforzar la comunicación con personas usuarias y cliente, reducir incidencias/averías y mantener la trazabilidad digital, sin modificar la base del servicio ya implantada.

EJES ESTRATÉGICOS 2026–2027 (PRIORIDADES ACTUALES)

EJE 1. ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA Y COMUNICACIÓN

Objetivo general: garantizar una atención accesible, segura y respetuosa, con canales de comunicación claros y eficaces para solicitudes, anulaciones, cambios e incidencias.

Líneas de actuación:

- Consolidar el proceso de incorporación y autorización de personas usuarias mediante la gestión de solicitudes de datos (FE.01/FE.02) y el alta emitida por Servicios Sociales o entidad cliente; en casos excepcionales, admitir correo de Servicios Sociales con datos básicos y autorización, según el procedimiento vigente.



- Asegurar la entrega y disponibilidad de la “Guía de Personas Usuarias del Transporte Adaptado (FE.63)”, incluyendo características del vehículo, gestión de incidencias/avisos, obligaciones y normas de seguridad, con registro de entrega por firma.
- Mantener y mejorar los medios de comunicación del servicio (contestador con correo automático y notificación al equipo; WhatsApp) como herramienta de respuesta ágil a consultas, cambios y gestión de incidencias.

EJE 2. EXCELENCIA OPERATIVA DE RUTAS (PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN)

Objetivo general: mejorar la fiabilidad del servicio mediante una planificación diaria consistente y una ejecución con registros completos y verificables.

Líneas de actuación:

- Planificar diariamente las rutas mediante las Fichas de Ruta FE.04.XX asociadas a cada usuario, garantizando su disponibilidad para el personal de conducción antes del inicio del servicio.
- Consolidar la gestión documental posterior: escaneo y archivo digital de la documentación de rutas y destrucción del soporte papel cuando proceda, asegurando trazabilidad.
- Asegurar que, al finalizar cada ruta, se realice el control del vehículo y se registre la aptitud mediante FE.121 (registro online), y que las rutas queden debidamente cumplimentadas y depositadas/registradas según la operativa establecida.
- Gestionar anulaciones del servicio mediante FE.165, asegurando su registro y tratamiento por el personal responsable.
- Gestionar incidencias y averías con los partes correspondientes (FE.10 y FE.11) por vía digital, garantizando su disponibilidad para análisis y acciones posteriores.

EJE 3. SEGURIDAD VIAL, SST Y CULTURA PREVENTIVA

Objetivo general: prevenir incidentes y daños, reduciendo riesgos en la prestación del servicio y promoviendo una cultura de seguridad en conducción, manipulación de equipamiento adaptado y atención a personas usuarias.

Líneas de actuación:



- Analizar y tratar incidencias del servicio registradas (FE.10) y, cuando corresponda, activar la gestión interna de no conformidades y acciones correctivas asociadas.
- Mantener la integración de aspectos de seguridad vial, medio ambiente y SST en la revisión del servicio, conforme al marco de responsabilidades definido.
- Aplicar la preparación y respuesta ante emergencias y realizar simulacros con la periodicidad establecida, utilizando los formatos e informes correspondientes, y revisando planes cuando proceda.

EJE 4. GESTIÓN DE FLOTA, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

Objetivo general: garantizar la disponibilidad, seguridad y buen estado de la flota mediante controles preventivos, gestión correctiva rápida y limpieza/desinfección sistemática.

Líneas de actuación:

- Mantener el mantenimiento preventivo conforme al plan MC.09, con control antes de ruta y control quincenal; gestionar incidencias detectadas mediante partes y circuitos internos de revisión.
- Realizar controles mensuales aleatorios de flota por el Responsable de Calidad, documentando el control y activando parte de no conformidad y acciones correctivas si procede.
- Gestionar el mantenimiento correctivo mediante parte de averías digital, gestión de reparación por coordinación y trazabilidad de intervenciones.
- Consolidar la gestión documental técnica mediante el programa Vehículos Pro (seguros, ITV, extintores, tacógrafos) y el control mensual de consumo de combustible; realizar además control ocular trimestral de extintores según la sistemática definida.
- Asegurar la limpieza y desinfección conforme al Plan de Limpieza MC.03 y la Instrucción Técnica IT.06, registrando la actividad en MC.08 con periodicidad mensual por vehículo.

EJE 5. CALIDAD, CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS AL USUARIO

Objetivo general: disponer de información de seguimiento fiable y periódica que permita controlar el servicio y responder a los requisitos de la entidad cliente. Líneas de actuación:



- Verificar la documentación aportada por el personal de conducción y analizar kilómetros y servicios (fijos/espóricos), personas usuarias y centros (con desglose por género), y horarios/incidencias/observaciones.
- Mantener la comunicación periódica de estadísticas a la entidad usuario, incluyendo el envío mensual junto con la facturación del listado general (personas usuarias por género, número de servicios y km) y del listado detallado de rutas (fecha, recorrido, horario, personal conductor y auxiliar, personas transportadas).
- Remitir estadísticas adicionales cuando la entidad cliente lo requiera, adaptando la estructura del informe a sus necesidades.

PLAN DE ACCIÓN BIANUAL (2026–2027)

Durante el periodo 2026–2027 se ejecutarán acciones de consolidación y mejora orientadas a los ejes anteriores, manteniendo la operativa vigente y reforzando el control de evidencias.

Las acciones del plan se organizan en ciclos de trabajo y revisión con evidencias documentales ya existentes (rutas, partes, controles, registros digitales y reportes al cliente), evitando duplicidades y asegurando trazabilidad.

Acciones transversales para 2026:

- Revisión de la consistencia documental del servicio (cumplimentación y archivo digital de rutas y partes) y corrección de desviaciones recurrentes.
- Implantación o refuerzo de un cuadro de seguimiento mensual interno con: servicios/kilómetros, incidencias, averías, anulaciones y cumplimiento de controles de flota.
- Revisión semestral de la “Guía de Personas Usuarias (FE.63)” y del funcionamiento de los canales de comunicación (contestador/WhatsApp), incorporando mejoras operativas.

Acciones transversales para 2027:

- Optimización del análisis y reporting al cliente, asegurando comparabilidad mensual y coherencia entre listados generales y listados detallados de rutas.
- Revisión anual del sistema de preparación y respuesta ante emergencias con base en simulacros y eventos reales (si los hubiera), actualizando planes y formación cuando proceda.



- Consolidación de la trazabilidad de mantenimiento y reparaciones, garantizando que el circuito correctivo y los registros asociados permitan seguimiento completo de intervenciones.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO (PROPUESTA BASE PARA QUE AÑADAS OBJETIVOS)

El plan se seguirá mediante indicadores operativos, de calidad y de mantenimiento, vinculados a registros existentes:

- Volumen de actividad: número de servicios realizados (fijos/espórádicos) y kilómetros recorridos.
- Personas usuarias y centros: número total de personas usuarias y centros atendidos (con desglose por género cuando aplique).
- Incidencias: número/tipología y tendencia mensual a partir de partes de incidencias (FE.10).
- Averías y mantenimiento: número de averías y tiempos de resolución (a partir de FE.11 y trazabilidad de mantenimiento), cumplimiento de controles diarios/quincenales/mensuales.
- Anulaciones: volumen y tendencia a partir de FE.165, para ajustar planificación y comunicación.
- Cumplimiento documental: % de rutas/partes registrados correctamente y archivados en plazo.
- Emergencias y simulacros: número de simulacros realizados y lecciones aprendidas incorporadas.

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN

El seguimiento del plan se realizará con periodicidad mensual a nivel operativo, revisando los registros y resultados disponibles (servicios, km, incidencias, averías, anulaciones y controles de flota).

Se realizará una revisión semestral para evaluar tendencias, eficacia de acciones y necesidades de ajuste en la planificación, la comunicación y el mantenimiento preventivo/correctivo.

Al cierre de cada año se elaborará un informe interno de resultados y propuestas de mejora para el año siguiente del periodo bianual, incorporando, cuando proceda, aprendizajes derivados de incidencias relevantes o de simulacros/emergencias.

BLOQUE 3 (TEXTO COMPLETO PARA PEGAR)

Gestión de anexos + listado final de anexos + vigencia y revisión del documento



GESTIÓN DE ANEXOS Y DOCUMENTACIÓN DE APOYO

Este Plan Estratégico Bianual 2026–2027 se emite como documento independiente y se apoya en documentación operativa y corporativa que se incorpora íntegramente como anexos al final del documento.

Los anexos forman parte del Plan a efectos de consulta y evidencia, y contienen procedimientos e instrucciones que desarrollan el “cómo se hace” del servicio (operativa diaria, registros, mantenimiento, emergencias y funciones del personal).

En caso de discrepancia entre este Plan y la documentación operativa vigente, prevalecerá la documentación aprobada del sistema de gestión aplicable (procedimientos e instrucciones) hasta que el Plan sea actualizado.

La documentación anexa se utilizará como referencia para la ejecución del Plan, la formación del personal, la verificación del cumplimiento y la trazabilidad de la información asociada a la prestación del servicio.

LISTADO DE ANEXOS (INCORPORACIÓN ÍNTEGRA)

Anexo A. Organigrama corporativo (rev. vigente).

Anexo B. Mapa de procesos / Diagrama general del procedimiento del Servicio de Transporte Adaptado.

Anexo C. Política de Gestión Integrada (Rev. 13, fecha 05/01/2026).

Anexo D. Instrucción Técnica del personal auxiliar del Servicio de Transporte Adaptado (Rev. 04).

Anexo E. Instrucción Técnica del personal conductor del Servicio de Transporte Adaptado (Rev. 04).

Anexo F. Procedimiento de respuesta ante emergencias (PG.15, Rev. 04).

Anexo G. Procedimiento de Gestión del Transporte Adaptado (PE.01, Rev. 13, fecha 01/04/2025).

VIGENCIA

Este Plan tendrá vigencia durante el periodo 2026–2027, salvo que se requiera su modificación por cambios relevantes en requisitos del cliente, marco normativo, estructura organizativa, operativa del servicio o necesidades detectadas en el seguimiento.

Durante su vigencia, el Plan se aplicará de forma coordinada con el procedimiento operativo del servicio, sus registros y el sistema de gestión implantado.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La revisión del Plan se realizará, como mínimo, de forma semestral a nivel interno para verificar su adecuación y grado de avance, y anualmente para incorporar mejoras y reorientaciones necesarias dentro del marco bianual.



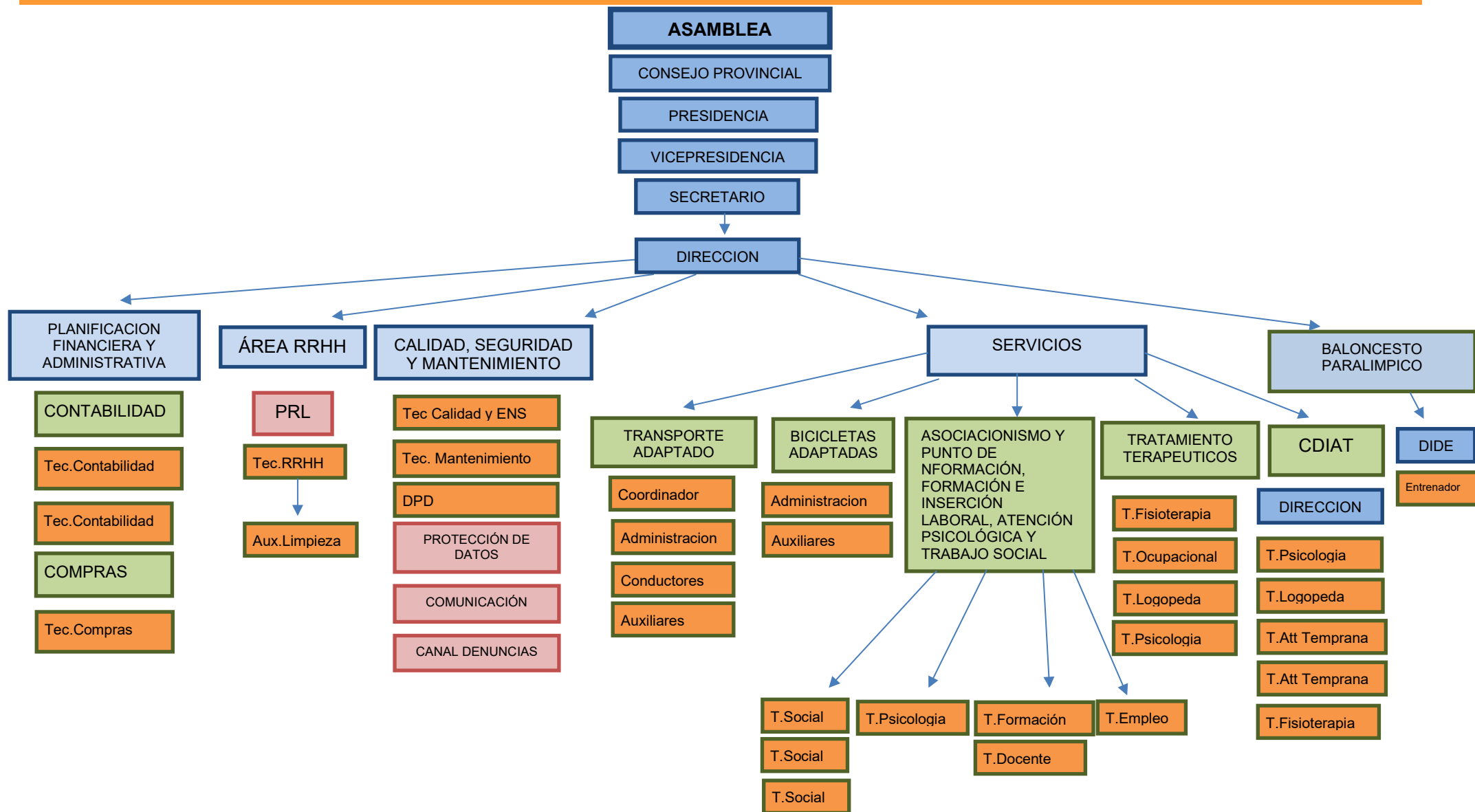
Las actualizaciones que afecten a compromisos de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad vial, SST o seguridad de la información) se alinearán con la Política de Gestión Integrada vigente.

Las actualizaciones relacionadas con emergencias y simulacros se alinearán con el procedimiento de respuesta ante emergencias vigente, incluyendo la revisión de planes e incorporación de aprendizajes.

Cualquier revisión del Plan deberá mantener la coherencia con el procedimiento PE.01, especialmente en lo relativo a autorizaciones, gestión de solicitudes, planificación y ejecución de rutas, verificación/análisis, mantenimiento preventivo/correctivo y gestión de registros.

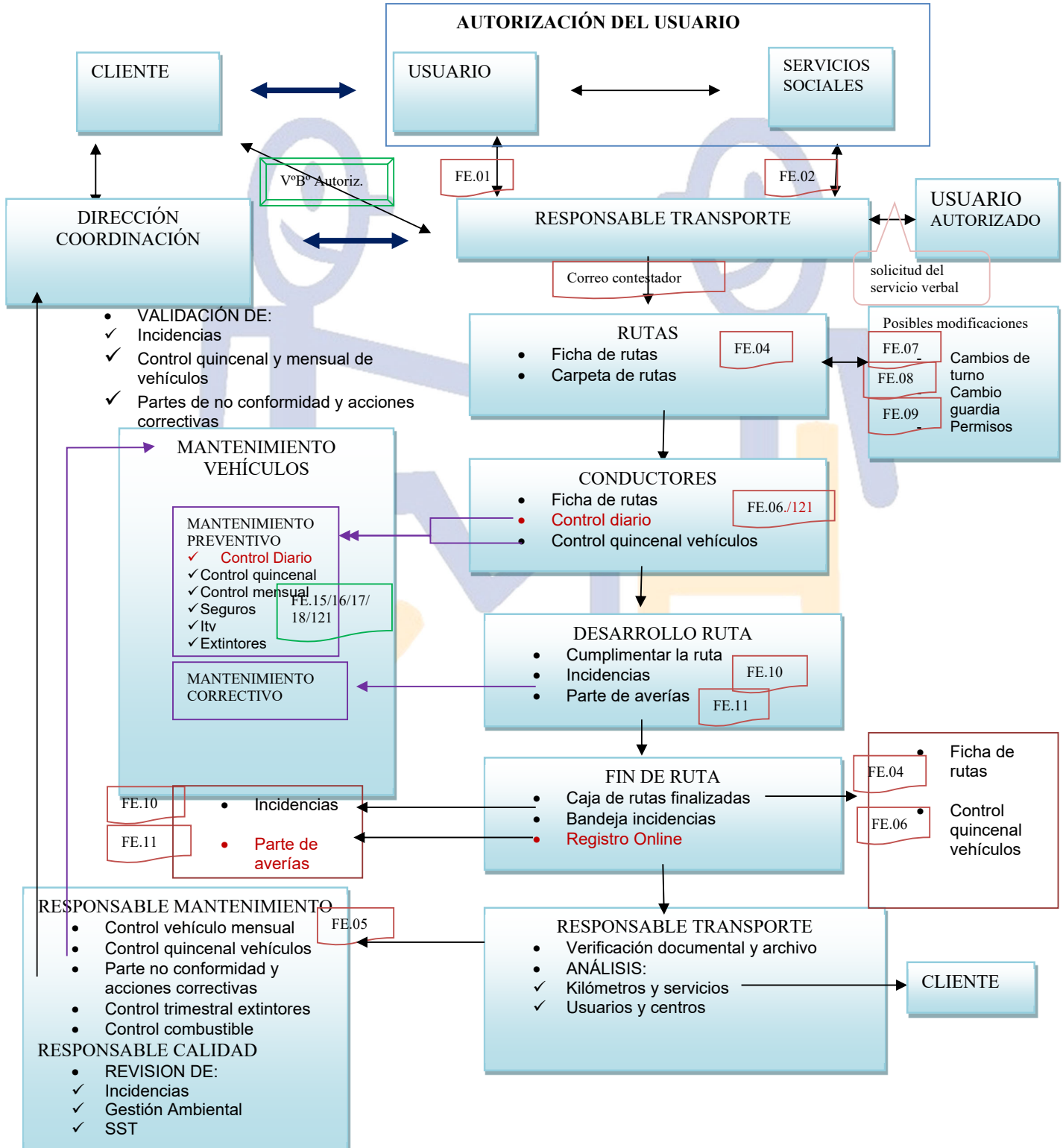
CIERRE DEL DOCUMENTO

Con la aprobación interna correspondiente, este Plan Estratégico Bianual 2026–2027 se considera implantado y de aplicación en el Servicio de Transporte Adaptado, quedando sus anexos disponibles para consulta operativa y auditoría interna/externa cuando proceda.



6. DESCRIPCIÓN

6.1 Diagrama general del Procedimiento Gestión Transporte Adaptado





ALTA DIRECCIÓN Y COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Alta Dirección de la Federación Provincial de Personas con Discapacidad Física y Orgánica COCEMFE CASTELLÓN, con N.I.F G-12206017, entidad sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública, comprometida con la Responsabilidad Social Corporativa, tiene como objetivo promover y defender unas condiciones de vida dignas para las personas con discapacidad y movilidad reducida. Lo hace facilitando su plena inclusión en la sociedad a través del Servicio de Transporte Adaptado, el préstamo de bicicletas adaptadas, servicios de asesoramiento e intervención laboral, atención psicológica y social, así como mediante acciones formativas para mejorar sus oportunidades laborales, tratamientos terapéuticos, prospección de empleo y atención especializada a la infancia mediante el Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana (CDIAT), ofreciendo servicios de intervención, diagnóstico y acompañamiento a los núcleos familiares para favorecer el desarrollo óptimo de la infancia con necesidades de apoyo específico.

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

En F.P.P.D.F. y/o COCEMFE Castellón reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, el medio ambiente, la seguridad vial, la salud y seguridad en el trabajo, la responsabilidad social corporativa y la seguridad de la información. Nuestro sistema de gestión se fundamenta en las normas internacionales ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente), ISO 39001 (Seguridad Vial), ISO 45001 (Salud y Seguridad en el Trabajo), ISO 165000 (Responsabilidad Social Corporativa), así como en los principios del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Atención temprana y desarrollo infantil: Garantizamos la prestación de servicios de calidad en el CDIAT, alineados con la normativa autonómica y nacional en materia de atención temprana, asegurando un enfoque interdisciplinar centrado en el desarrollo integral de la infancia.

MARCO DE REFERENCIA PARA LOS OBJETIVOS

Nuestra política de gestión proporciona un marco sólido para el establecimiento de objetivos, guiando nuestro compromiso hacia la excelencia operativa mediante:

- Calidad del servicio: Aplicación de prácticas de mejora continua y eficiencia, conforme a la ISO 9001.
- Protección ambiental: Gestión responsable de los impactos ambientales de nuestras actividades, según la ISO 14001.
- Salud y seguridad en el trabajo: Garantía de entornos laborales seguros y saludables, conforme a la ISO 45001.
- Responsabilidad social corporativa: Promoción de un desarrollo ético, sostenible e inclusivo, conforme a la ISO 165000.
- Seguridad de la información: Garantía de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, de acuerdo con el ENS.
- Seguridad vial: Reducir los riesgos asociados al transporte y contribuir a la reducción de accidentes, muertes y heridas graves relacionadas con nuestra actividad, en línea con la ISO 39001



COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA

Nuestra organización se compromete a:

1. Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables.
2. Impulsar la mejora continua en todas las áreas de gestión.
3. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a nuestras actividades, con el fin de proteger a las personas, el entorno y la información, incluyendo el ámbito de la atención temprana y el desarrollo infantil en el CDIAT.
4. Fomentar una cultura de responsabilidad y participación activa entre todas las personas trabajadoras, en coherencia con nuestras políticas de calidad, seguridad y sostenibilidad.
5. Proteger el medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos pertinentes a nuestra actividad, mejorando continuamente nuestro desempeño ambiental.
6. Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, eliminando peligros y reduciendo los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Complementariamente, hemos desarrollado una Política de Seguridad de la Información alineada con el ENS, basada en los siguientes compromisos:

- Proteger los datos de la organización frente a amenazas internas y externas.
- Aplicar medidas que garanticen la seguridad de la información y el cumplimiento normativo.
- Promover buenas prácticas en ciberseguridad entre las personas trabajadoras y colaboradoras.

COMUNICACIÓN Y REVISIÓN

Esta política se revisa periódicamente para garantizar su vigencia y alineación con los estándares establecidos. Asimismo, incorpora el compromiso con la mejora continua en la gestión del CDIAT, asegurando su adecuación a las necesidades de las personas usuarias y su cumplimiento con la normativa específica del sector.

Está disponible en la página web corporativa, en los tableros informativos y en otros medios de comunicación interna.

FDO: JOAQUIN NEBOT NEBOT

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL AUXILIAR SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA

1. Organización y coordinación del servicio.

Revisar, junto al conductor, la Ficha de Ruta antes de la salida, comprobando:

- Servicios habituales
- Cambios de horarios
- Direcciones nuevas o modificaciones
- Posibles irregularidades
- ✓ Rellenará, junto al conductor, la Ficha de Ruta con los horarios de recogida y llegada de los usuarios.
- ✓ Revisará la Ficha de Ruta antes de la salida.
- ✓ Anotará horarios de recogida y llegada.
- ✓ Colaborará estrechamente con el personal de conducción de transporte.

2. Vestimenta y seguridad.

- ✓ Llevará la ropa y EPIS proporcionados por la entidad durante toda la jornada laboral hasta su finalización, no llevar la ropa o EPIS proporcionados será objeto de sanción.
- ✓ Cumplir siempre las normas de seguridad y protocolos de actuación de la entidad, y avisar de cualquier incidencia al responsable de prevención de la entidad.

3. Atención a las personas usuarias.

- ✓ Ofrecerá una atención respetuosa, cercana y profesional.
- ✓ Ayudará a subir y bajar del vehículo a las personas usuarias en silla de ruedas o en asientos, asegurando siempre un movimiento seguro.
- ✓ Colocará y retirará los cinturones de seguridad, verificando que los usuarios/as capaces de hacerlo por sí mismos los usen correctamente.
- ✓ Realizará correctamente el anclaje y des anclaje de las sillas de ruedas, evitando cualquier daño durante el trayecto.
- ✓ Acompañará a los usuarios/as hasta la puerta de su vivienda o centro, según las instrucciones del conductor y de la central.
- ✓ Si los usuarios/as son entregados/as a familiares, se asegurará de que no quedan solos/as y, en caso de retrasos, lo comunicará a la central.

Elaborado por: Calidad	Aprobado por: RRHH	Revisado por: Direcc. Coord.
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

- ✓ Durante el transporte, permanecerán atentos a las necesidades de los usuarios/as, especialmente a los más pequeños o dependientes, ayudando a mantener su bienestar (limpiar, entretener, controlar incidencias).
- ✓ Durante los traslados deben ir situados/as detrás junto a los/as usuarios/as siempre que haya espacio físico para sentarse junto a ellos/as.

4. Mantenimiento y limpieza del vehículo.

- ✓ Realizará un mantenimiento adecuado y preventivo del vehículo.
- ✓ Efectuará el control diario del vehículo (agua, aceite, neumáticos, etc).
- ✓ Cumplimentará los documentos de calidad establecidos para esta área, tales como el documento de control diario de Vehículos, parte de incidencias o parte de averías entre otros.
- ✓ Responsabilizarse de la limpieza interior y exterior del vehículo.
- ✓ Comprobará albaranes de repostaje y lavado.
- ✓ Cumplimentará los partes de control y custodiar la documentación del vehículo.
- ✓ Avisará de las incidencias al Coordinador de Transporte Adaptado/ Dirección.

5. Uso del vehículo y equipamiento adaptado.

- ✓ Utilizará correctamente la plataforma elevadora.
- ✓ Preferentemente nuestro personal laboral evitará subir encima de la plataforma elevadora de pie.
- ✓ Colocará anclajes y cinturones de seguridad correctamente.
- ✓ Verificará que el vehículo dispone de todos los elementos obligatorios, en caso contrario avisar al responsable del servicio de Transporte Adaptado/ Dirección.
- ✓ Realizará un uso responsable del teléfono móvil de carácter privado, quedando prohibido su uso durante la conducción o en cualquier situación que pueda comprometer la seguridad del servicio o de las personas usuarias.
- ✓ Realizará un uso adecuado y responsable del resto de equipos proporcionados por la entidad, y avisará de cualquier incidencia o desperfecto al Coordinador de Transporte Adaptado/Dirección.

6. Comunicación y registro de incidencias.

- ✓ Informará a la central de cualquier imprevisto, incidencia o problema durante el trayecto.
- ✓ Comunicará a los familiares la información que los centros puedan facilitar sobre los usuarios (hojas informativas, ropa de recambio, materiales, etc.).
- ✓ Cumplimentará correctamente los partes de incidencias, siguiendo siempre las instrucciones del conductor.
- ✓ Colaborará activamente con el personal de conducto.

Elaborado por: Calidad	Aprobado por: RRHH	Revisado por: Direcc. Coord.
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

7. Comportamiento profesional y normas de actuación.

Mantener un comportamiento adecuado, respetuoso y profesional con:

Velará por el cuidado de:

- Las personas usuarias.
 - Los familiares o acompañantes.
 - Los compañeros y compañeras de trabajo
 - Los/las responsables directos.
- ✓ Fomentará un clima de respeto, colaboración y trabajo en equipo, evitando conductas inapropiadas, conflictivas o discriminatorias.
 - ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe dejar el vehículo solo con personas usuarias dentro.
 - ✓ El lugar de fichaje será la base del Patronato de Deportes al inicio y final del turno.
 - ✓ Cuando no se tenga trabajo se deberá permanecer en la base de Obispo Salinas 14, sino hubiera espacio físico en este lugar para estacionar, el vehículo se estacionará dentro de las instalaciones del Patronato de Deportes y los empleados/as permanecerán dentro del vehículo de la entidad hasta la finalización del turno.
 - ✓ Se deberá informar al responsable del área de gestión de rutas o Coordinación del Transporte cuando se hayan finalizados los servicios y no se tengan tareas inmediatas que atender.
 - ✓ Cumplirá estrictamente los protocolos de actuación, seguridad y prevención de la entidad.
 - ✓ No se debe estacionar el vehículo personal dentro de las instalaciones del Patronato de Deportes salvo autorización expresa gestionada a través de la entidad con el Patronato de Deportes.
 - ✓ No se deben tirar objetos ni ensuciar la superficie de parking de las instalaciones del Patronato de Deportes.

Elaborado por: Calidad	Aprobado por: RRHH	Revisado por: Direcc. Coord.
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL AUXILIAR SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA

1. Organización y coordinación del servicio.

Revisar, junto al conductor, la Ficha de Ruta antes de la salida, comprobando:

- Servicios habituales
- Cambios de horarios
- Direcciones nuevas o modificaciones
- Posibles irregularidades
- ✓ Rellenará, junto al conductor, la Ficha de Ruta con los horarios de recogida y llegada de los usuarios.
- ✓ Revisará la Ficha de Ruta antes de la salida.
- ✓ Anotará horarios de recogida y llegada.
- ✓ Colaborará estrechamente con el personal de conducción de transporte.

2. Vestimenta y seguridad.

- ✓ Llevará la ropa y EPIS proporcionados por la entidad durante toda la jornada laboral hasta su finalización, no llevar la ropa o EPIS proporcionados será objeto de sanción.
- ✓ Cumplir siempre las normas de seguridad y protocolos de actuación de la entidad, y avisar de cualquier incidencia al responsable de prevención de la entidad.

3. Atención a las personas usuarias.

- ✓ Ofrecerá una atención respetuosa, cercana y profesional.
- ✓ Ayudará a subir y bajar del vehículo a las personas usuarias en silla de ruedas o en asientos, asegurando siempre un movimiento seguro.
- ✓ Colocará y retirará los cinturones de seguridad, verificando que los usuarios/as capaces de hacerlo por sí mismos los usen correctamente.
- ✓ Realizará correctamente el anclaje y des anclaje de las sillas de ruedas, evitando cualquier daño durante el trayecto.
- ✓ Acompañará a los usuarios/as hasta la puerta de su vivienda o centro, según las instrucciones del conductor y de la central.
- ✓ Si los usuarios/as son entregados/as a familiares, se asegurará de que no quedan solos/as y, en caso de retrasos, lo comunicará a la central.

Elaborado por: Calidad	Aprobado por: RRHH	Revisado por: Direcc. Coord.
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

- ✓ Durante el transporte, permanecerán atentos a las necesidades de los usuarios/as, especialmente a los más pequeños o dependientes, ayudando a mantener su bienestar (limpiar, entretener, controlar incidencias).
- ✓ Durante los traslados deben ir situados/as detrás junto a los/as usuarios/as siempre que haya espacio físico para sentarse junto a ellos/as.

4. Mantenimiento y limpieza del vehículo.

- ✓ Realizará un mantenimiento adecuado y preventivo del vehículo.
- ✓ Efectuará el control diario del vehículo (agua, aceite, neumáticos, etc).
- ✓ Cumplimentará los documentos de calidad establecidos para esta área, tales como el documento de control diario de Vehículos, parte de incidencias o parte de averías entre otros.
- ✓ Responsabilizarse de la limpieza interior y exterior del vehículo.
- ✓ Comprobará albaranes de repostaje y lavado.
- ✓ Cumplimentará los partes de control y custodiar la documentación del vehículo.
- ✓ Avisará de las incidencias al Coordinador de Transporte Adaptado/ Dirección.

5. Uso del vehículo y equipamiento adaptado.

- ✓ Utilizará correctamente la plataforma elevadora.
- ✓ Preferentemente nuestro personal laboral evitará subir encima de la plataforma elevadora de pie.
- ✓ Colocará anclajes y cinturones de seguridad correctamente.
- ✓ Verificará que el vehículo dispone de todos los elementos obligatorios, en caso contrario avisar al responsable del servicio de Transporte Adaptado/ Dirección.
- ✓ Realizará un uso responsable del teléfono móvil de carácter privado, quedando prohibido su uso durante la conducción o en cualquier situación que pueda comprometer la seguridad del servicio o de las personas usuarias.
- ✓ Realizará un uso adecuado y responsable del resto de equipos proporcionados por la entidad, y avisará de cualquier incidencia o desperfecto al Coordinador de Transporte Adaptado/Dirección.

6. Comunicación y registro de incidencias.

- ✓ Informará a la central de cualquier imprevisto, incidencia o problema durante el trayecto.
- ✓ Comunicará a los familiares la información que los centros puedan facilitar sobre los usuarios (hojas informativas, ropa de recambio, materiales, etc.).
- ✓ Cumplimentará correctamente los partes de incidencias, siguiendo siempre las instrucciones del conductor.
- ✓ Colaborará activamente con el personal de conducto.

Elaborado por: Calidad	Aprobado por: RRHH	Revisado por: Direcc. Coord.
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

7. Comportamiento profesional y normas de actuación.

Mantener un comportamiento adecuado, respetuoso y profesional con:

Velará por el cuidado de:

- Las personas usuarias.
 - Los familiares o acompañantes.
 - Los compañeros y compañeras de trabajo
 - Los/las responsables directos.
-
- ✓ Fomentará un clima de respeto, colaboración y trabajo en equipo, evitando conductas inapropiadas, conflictivas o discriminatorias.
 - ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe dejar el vehículo solo con personas usuarias dentro.
 - ✓ El lugar de fichaje será la base del Patronato de Deportes al inicio y final del turno.
 - ✓ Cuando no se tenga trabajo se deberá permanecer en la base de Obispo Salinas 14, sino hubiera espacio físico en este lugar para estacionar, el vehículo se estacionará dentro de las instalaciones del Patronato de Deportes y los empleados/as permanecerán dentro del vehículo de la entidad hasta la finalización del turno.
 - ✓ Se deberá informar al responsable del área de gestión de rutas o Coordinación del Transporte cuando se hayan finalizados los servicios y no se tengan tareas inmediatas que atender.
 - ✓ Cumplirá estrictamente los protocolos de actuación, seguridad y prevención de la entidad.
 - ✓ No se debe estacionar el vehículo personal dentro de las instalaciones del Patronato de Deportes salvo autorización expresa gestionada a través de la entidad con el Patronato de Deportes.
 - ✓ No se deben tirar objetos ni ensuciar la superficie de parking de las instalaciones del Patronato de Deportes.

Elaborado por: Calidad	Aprobado por: RRHH	Revisado por: Direcc. Coord.
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



**COCEMFE
CASTELLÓN**

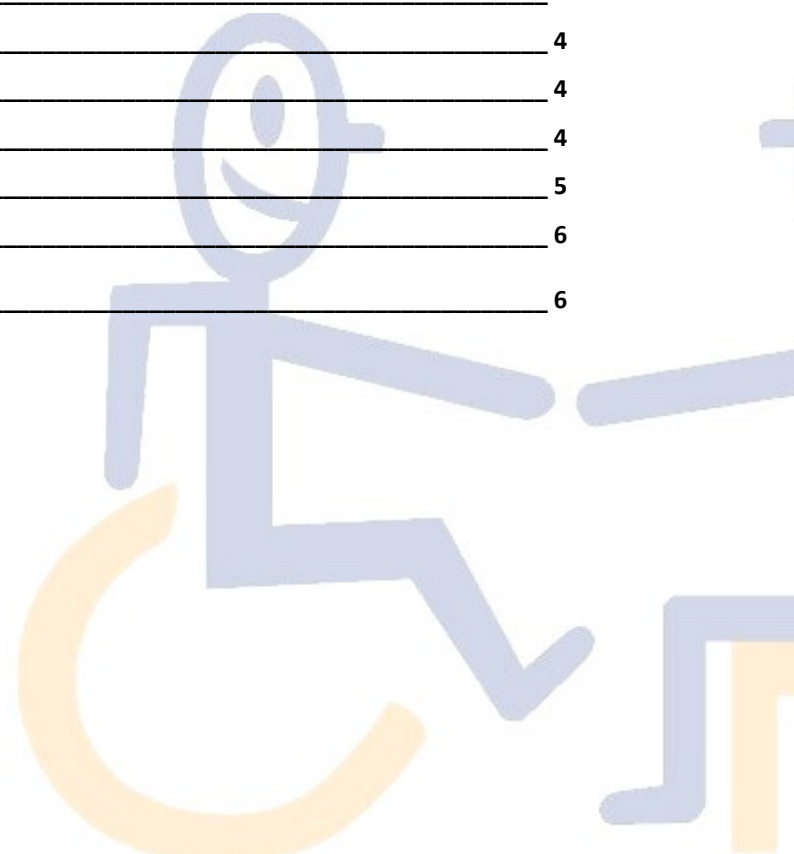
PG.15

**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE
EMERGENCIAS
REVISIÓN 04**

Elaborado por: Resp. Calidad	Aprobado por: Dirección Coordinación	Revisado por: Dirección Ejecutiva
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE	4
4. DEFINICIONES	4
5. RESPONSABILIDADES	4
6. DESARROLLO	5
7. FORMATOS	6
8. REGISTROS	6



1. OBJETO

En el presente procedimiento se desarrolla el método de actuación para aquellos casos en los que se produzcan situaciones de emergencia, alertas o cualquier circunstancia que pueda incidir de manera negativa en el medio ambiente.

2. ALCANCE

Este proceso afecta a todo el personal que trabaje para COCEMFE Castellón, en cuanto a la puesta en marcha, desarrollo y gestión de los planes de emergencia y demás acciones que se lleven a cabo en posibles situaciones de emergencia.

3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

El presente procedimiento hace referencia a los siguientes apartados:

8.2 “Preparación y respuesta ante emergencias”,

UNE-EN-ISO 14001 “Sistemas de Gestión Ambiental”.

UNE-EN-ISO 45001 “Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.

4. DEFINICIONES

No procede.

5. RESPONSABILIDADES

- **Alta dirección:**
 - Aprobar los planes de emergencia.
 - Aprobar los informes de situación de emergencias y los informes de simulacros que se realicen.
- **Responsable de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:**

- Formación, información y distribución de todo el personal de COCEMFE Castellón acerca de los planes de emergencia, así como la realización de simulacros.
- Proponer, estudiar y redactar nuevos planes o modificaciones de los ya existentes con el objeto de mejorar la gestión de las situaciones de emergencia.
- Recoger información de los simulacros y accidentes acontecidos para revisar los planes de emergencia existentes.
- **Trabajadores:**
 - Seguir sin excepción las instrucciones de los planes de emergencia cuando la situación lo requiera.

6. DESARROLLO

Los accidentes potenciales, las situaciones de emergencia y los aspectos ambientales potenciales asociados son identificados y evaluados por el Responsable de Medio Ambiente, y Seguridad y Salud y en su caso por la empresa por la cual este externalizado el servicio o trabajo según el Procedimiento PG.13 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES o DOCUMENTACIÓN DEL PROFESIONAL EN EL CUAL ESTE EXTERNALIZADO EL SERVICIO COMO ES EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

COCEMFE Castellón establece medidas preventivas para evitar que se produzcan este tipo de situaciones y define, igualmente, pautas de actuación ó procedimientos de respuesta ante todas ellas. Estas sistemáticas son elaboradas por el Responsable Medio Ambiente, quedando registro de estas en el formato "FC.28 PLANES DE EMERGENCIA", y en el caso de la Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, estará el servicio externalizado con UNION DE MUTUAS

En el caso de las pautas de actuación o procedimientos de respuesta elaborados por COCEMFE Castellón y contenidos en la ficha "FC.28 PLANES DE EMERGENCIA" tendrá el siguiente contenido:

- *Accidente potencial / Situación de emergencia.*
- *Medidas preventivas*, existentes ó implantadas en la Empresa, para evitar que lleguen a materializarse dichas situaciones.
- *Procedimiento de respuesta*, ante un accidente ó situación de emergencia.
- *Responsable/s* de la ejecución de los procedimientos de respuesta.

- *Teléfonos de aviso.*

El Responsable de Medio Ambiente y de Seguridad y Salud en el Trabajo comunicará el Plan de Emergencia, puesto que debe ser conocido por todo el personal, con la finalidad de que, en caso de una Situación de Emergencia, se actúe de la forma establecida.

En el caso de producirse una Situación de Emergencia o un simulacro, el Responsable de Medio Ambiente deberá cumplimentar el "FC.29 INFORME DE SIMULACRO", en el cual se describe la emergencia y las medidas adoptadas, y en el caso de Seguridad y Salud en el Trabajo, será el profesional externo, quien elabore dicho informe

El Personal de COCEMFE Castellón realizará **anualmente** simulacros de al menos una de las situaciones de emergencia identificadas.

Los Planes de Emergencia serán revisados de forma periódica por el Responsable de Medio Ambiente, y por el Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo o por el profesional externo respectivamente, con el fin de que contemplen cualquier situación de emergencia que pueda suceder durante el desarrollo de las actividades de COCEMFE Castellón.

7. FORMATOS

FC. 28 PLANES DE EMERGENCIA

FC. 29 INFORME DE SIMULACRO

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y EVALUACION DE RIESGOS

MEDIDAS PREVENTIVAS Y INFORMACION DE RIESGOS POR PUESTO

MEDIDAS DE EMERGENCIA

SIMULACROS

INFORMES FORMATO PROPIO PROFESIONAL EXTERNO

8. REGISTROS DE MEDIO AMBIENTE

Documento	Resp. archivo	Codificación	Periodo de archivo
PLANES DE EMERGENCIA	Calidad y Medio Ambiente y SST	FC.28	3 años
INFORME DE SIMULACRO	Calidad y Medio Ambiente y SST	FC.29	3 años
PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Calidad y Medio Ambiente y SST		3 años
PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y EVALUACION DE RIESGOS	Calidad y Medio Ambiente y SST		3 años
MEDIDAS PREVENTIVAS Y INFORMACION DE RIESGOS POR PUESTO	Calidad y Medio Ambiente y SST		3 años
MEDIDAS DE EMERGENCIA	Calidad y Medio Ambiente y SST		3 años
SIMULACROS	Calidad y Medio Ambiente y SST		3 años
INFORMES FORMATO PROPIO PROFESIONAL EXTERNO	Calidad y Medio Ambiente y SST		3 años



**COCEMFE
CASTELLÓN**

**PE.01.
GESTIÓN DEL
TRANSPORTE ADAPTADO
REVISIÓN 13**

Elaborado por: responsable calidad

Firma:

Fecha:

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REV.	FECHA	CAUSA DEL CAMBIO
BORRADOR	15/01/2010	EDICIÓN BORRADOR
01	19/09/2013	ADAPTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
02	10/10/2013	INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL
03	11/12/2014	ELIMINACIÓN FORMATOS FE.13 y FE.14 Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTACION DE REFERENCIA
04	03/07/15	PERIORIZIDAD CONTROL MENSUAL VEHÍCULOS
05	01/06/2016	ADAPTACIÓN ISO 9001:2015
06	01/08/2016	FUSIÓN FORMATOS FC08 y FC10
07	22/02/2018	ADAPTACIÓN ISO 14001:2015
08	21/04/2020	SOLICITUD DATOS USUARIOS
09	19/04/2021	INCLUSION PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO
10	18/06/2021	ADAPTACIÓN ISO 45001:2018
11	08/11/2021	MODIFICACIÓN DE LOS APARTADOS: 6.2 AUTORIZACIÓN DEL USUARIO Y 6.3 SOLICITUD DEL SERVICIO POR EL USUARIO
12	01/09/2023	ACTUALIZACIÓN 6.1 DIAGRAMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN TRANSPORTE ADAPTADO
13	10/09/2023	ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTO 6.5 REALIZACIÓN DE LAS RUTAS
14	10/09/2023	ACTUALIZACIÓN 6.7 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS. MANTENIMIENTO PREVENTIVO. MANTENIMIENTO CORRECTIVO
15	10/09/2023	ACTUALIZACIÓN DE 7. FORMATOS. (INCLUSION FE.121 CONTROL DIARIO VEHICULOS) Y 8.(REGISTROS DE CALIDAD)
16	10/09/2023	ACTUALIZACIÓN 6.3 SOLICITUD DEL SERVICIO POR EL USUARIO
17	01/04/2025	ACTUALIZACIÓN GENERAL DE PROCDIMIENTO Y REVISIÓN DE LENGUAJE PARA QUE SEA INCLUSIVO Y NO SEXIXTA

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
4. DEFINICIONES	5
5. RESPONSABILIDADES	5
6. DESCRIPCIÓN	6
6.1. Diagrama general del Procedimiento Gestión Transporte Adaptado	
6.2. Autorización del usuario	7
6.3. Solicitud del servicio por el usuario	7
6.4. Elaboración de las rutas	7
6.5. Realización de la rutas	7
6.6. Verificación y análisis del servicio	8
6.7. Mantenimiento de vehículos	8
7. FORMATOS	10
8. REGISTROS DE LA CALIDAD	11

1. OBJETO

De conformidad con el artículo número 4º de los estatutos sociales de COCEMFE Castellón, inscritos en el Registro Oficial de la CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, con fecha 28/01/2008, se encuentra entre otros fines; el promover y defender unas condiciones de vida dignas para las personas con alguna discapacidad, proporcionando su normalización y plena integración a través del Transporte Adaptado como medio para alcanzar dicho fin.

Para ello COCEMFE Castellón planificará y desarrollará los procesos necesarios para la realización del servicio, siendo coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión.

2. ALCANCE

A todo el procedimiento relacionado directamente al Transporte adaptado.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Este procedimiento se encuentra alineado con los siguientes requisitos normativos:

- **Norma UNE-EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad**, en los apartados:
 - 7.1.3 Infraestructura.
 - 8.1 Planificación y control operacional.
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
- **Norma UNE-EN ISO 39001:2013 – Sistemas de Gestión de la Seguridad Vial**, en los apartados:
 - 7.2 Recursos.
 - 8.1 Planificación y control operacional.
- **Norma UNE-EN ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestión Ambiental**, en los apartados:
 - 7.1 Recursos.
 - 8.1 Planificación y control operacional.
- **Norma UNE-EN ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, en los apartados:
 - 7.1 Recursos.
 - 8.1 Planificación y control operacional.
- **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, conforme al Real Decreto 311/2022, especialmente en lo relativo a:
 - Integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.
 - Gestión segura de documentos electrónicos, partes, registros y comunicaciones telemáticas dentro del entorno digital del transporte.

4. DEFINICIONES

Cliente: organización que establece los requisitos del servicio de transporte adaptado, incluyendo aspectos contractuales, operativos y de calidad.

Persona usuaria: persona que recibe el servicio de transporte adaptado en función de su situación de dependencia, discapacidad o movilidad reducida.

Servicio: prestación de transporte adaptado, planificado y ejecutado por la organización, cumpliendo criterios de accesibilidad, puntualidad y seguridad.

Incidencia: evento no planificado o cambio no habitual ocurrido durante el desarrollo del servicio, que puede afectar a su calidad, seguridad o continuidad.

Avería: fallo o funcionamiento incorrecto de un vehículo o de alguno de sus elementos, que impide o condiciona la correcta prestación del servicio.

Persona trabajadora: persona que realiza tareas o actividades relacionadas con el servicio, bajo el control de la organización, independientemente del tipo de contrato o relación laboral.

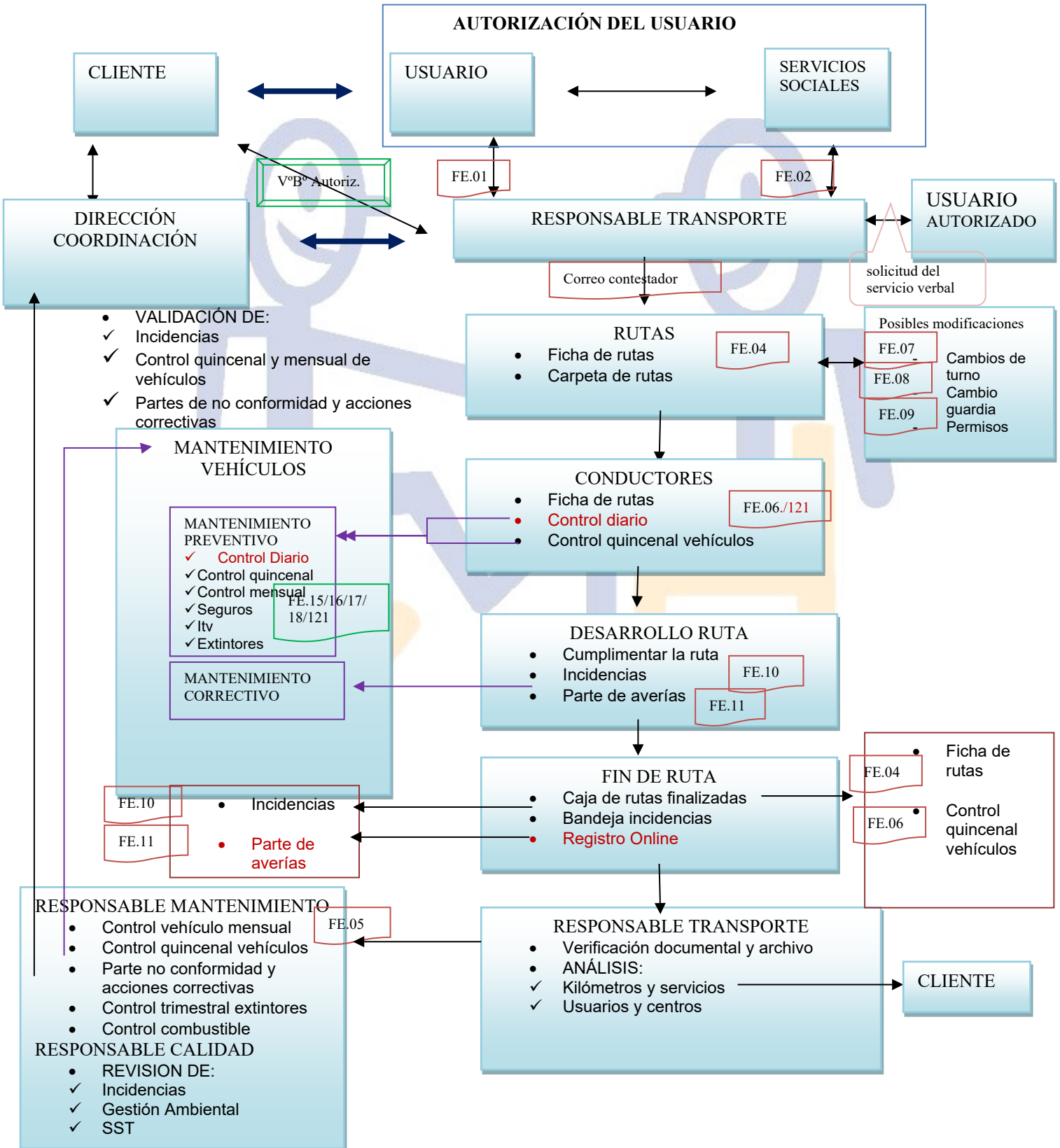
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST): parte del sistema de gestión que permite alcanzar los objetivos definidos en la política de SST, incluyendo la identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de medidas preventivas.

5. RESPONSABILIDADES

- **La Dirección de Coordinación de Áreas:** determina los requisitos especificados por la entidad cliente para el servicio, y valida la documentación establecida en este procedimiento.
- **La persona responsable de Calidad, Seguridad Vial, Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo:** revisa la documentación del procedimiento y gestiona el mantenimiento de los vehículos, así como los aspectos relacionados con el medio ambiente, la seguridad vial y la seguridad y salud en el trabajo.
- **La persona coordinadora de Transporte:** gestiona el mantenimiento y control de los vehículos, y supervisa en general el buen funcionamiento del área de transporte.
- **La persona responsable de Transporte:** gestiona la documentación necesaria para la autorización de las personas usuarias, recibe las solicitudes del servicio y planifica las rutas correspondientes. También realiza la verificación, seguimiento y análisis del servicio, tanto para el control interno como para la medición de indicadores frente a la entidad cliente.
- **El personal conductor y auxiliar:** deberá cumplir con lo establecido en el presente procedimiento en todas sus fases de aplicación

6. DESCRIPCIÓN

6.1 Diagrama general del Procedimiento Gestión Transporte Adaptado



6.2 Autorización del usuario

El personal responsable de Transporte entregará la **ficha “FE.01 SOLICITUD DATOS PERSONAS USUARIAS TRANSPORTE CASTELLÓN”** y/o la ficha **“FE.02 SOLICITUD DATOS PERSONAS USUARIAS OTROS TRANSPORTES”** a la persona solicitante, quien deberá cumplimentarla. Una vez recibida la documentación cumplimentada, junto con el alta emitida por los Servicios Sociales o por la entidad cliente, se considerará autorizada la prestación del servicio de transporte adaptado.

En aquellos casos en los que, por circunstancias personales o familiares de la persona usuaria, no sea posible obtener dicha documentación, se aceptará como válido un correo electrónico emitido por los Servicios Sociales, que incluya los datos básicos y la autorización para iniciar el servicio. Esta opción es válida al ser los Servicios Sociales quienes seleccionan a las personas usuarias según sus propios baremos y criterios.

Respecto a la confidencialidad y al tratamiento de datos personales, este aspecto se encuentra recogido en el contrato firmado entre la entidad cliente y la persona usuaria o su representante.

Información y Guía para Personas Usuarias del Servicio

Con el objetivo de garantizar una adecuada comprensión y un uso correcto del Servicio Municipal de Transporte Adaptado (SMTA), cada persona usuaria recibirá la **“Guía de Personas Usuarias del Transporte Adaptado – FE.63”**, la cual incluirá:

- Características de los vehículos: descripción de anclajes, plataformas de acceso y equipamiento especializado.
- Procedimiento de atención ante incidencias y avisos: cómo notificar problemas o realizar consultas.
- Obligaciones de la persona usuaria: normas para el correcto uso del servicio.
- Condiciones de calidad y seguridad: estándares de puntualidad, funcionamiento y protección.
- Normas de seguridad: uso obligatorio del cinturón, prohibición de fumar o consumir alimentos, y seguimiento de instrucciones del personal conductor.

Esta información se entregará por escrito y en formato accesible, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y servirá como manual de consulta permanente ante cualquier duda o dificultad.

La entrega de esta guía será responsabilidad del personal responsable de Transporte o de Servicios Sociales, quienes registrarán su entrega mediante la firma de la persona usuaria o de su representante.

En caso de que se actualicen las normativas del servicio, se facilitará una nueva versión de la guía a las personas usuarias.

6.3 Solicitud del servicio por el usuario

Una vez recibida la autorización de alta como persona usuaria del servicio de transporte, el personal responsable de Transporte gestionará la solicitud y realizará un estudio de viabilidad que tendrá en cuenta el horario, domicilio, destino, necesidades de movilidad, entre otros aspectos.

Si en ese momento no hubiera disponibilidad inmediata, la persona usuaria quedará en espera.

Cuando exista una plaza disponible, se procederá a su incorporación en la ficha “FE.04.XX Ficha de Ruta”, notificándose a la persona usuaria la asignación efectiva del servicio.

Medios de comunicación del servicio:

- Las solicitudes, anulaciones y demás gestiones podrán realizarse a través del contestador automático de Cocemfe Castellón. En estos casos, se enviará un correo electrónico automático al personal responsable de Transporte, junto con una notificación a los teléfonos de trabajo del equipo conductor y personal auxiliar. Dicho correo incluirá el número de teléfono de la persona usuaria y el audio con el mensaje grabado en el contestador.
- Asimismo, se ha habilitado un servicio de mensajería instantánea (WhatsApp) con el fin de mejorar la comunicación, permitiendo una respuesta ágil ante consultas, cambios o incidencias relacionadas con el servicio de transporte.

6.4 elaboración de las rutas

Diariamente, el personal responsable de Transporte prepara las rutas a realizar por el personal conductor mediante las “Fichas de Ruta” asociadas a cada usuario, identificadas con la numeración correspondiente **(FE.04.XX)**. Estas fichas se depositan en la carpeta de rutas habilitada para que el personal conductor las recoja antes de iniciar el servicio.

Una vez realizadas y tramitadas las diferentes rutas, la documentación será escaneada y archivada en soporte digital, procediéndose posteriormente a la destrucción del documento original en papel.

6.5 Realización de las rutas

Cada persona conductora, al finalizar su ruta, deberá realizar el control del vehículo e indicar si este se encuentra apto o no para operar al día siguiente. Este control se registrará de forma online mediante el documento **FE.121**.

En caso de detectar averías, se deberá anotar en la ficha de ruta correspondiente y cumplimentar el documento **FE.11** - Parte de Averías a través del sistema digital habilitado.

Si se produce cualquier incidencia durante la prestación del servicio, deberá rellenarse el documento FE.10 - Parte de Incidencias, igualmente por vía online.

Asimismo, en caso de que alguna persona usuaria comunique la anulación de uno o varios servicios previstos en la ruta, la persona conductora deberá cumplimentar el formulario **FE.165 - Anulación de Servicio de Transporte Adaptado**, que quedará registrado y será gestionado por el personal responsable de Transporte.

Cada persona conductora es responsable de que la Ficha de Ruta esté debidamente cumplimentada. Una vez finalizada la jornada, dicha ficha se depositará en la caja habilitada para rutas finalizadas.

El personal de transporte tiene a su disposición los siguientes formularios: Ficha de Cambio de Turno, Ficha de Cambio de Guardia y Ficha de Solicitud de Permisos y Asuntos Personales. Estos deberán cumplimentarse y firmarse en el apartado "Solicitado por" por las personas implicadas, y depositarse en el punto de recogida destinado a Recursos Humanos. El equipo de RRHH será el encargado de aprobar y gestionar su revisión correspondiente, preferentemente mediante los medios digitales disponibles.

6.6 verificación y análisis del servicio

El personal responsable de Transporte verifica toda la documentación aportada por el personal conductor y procede al análisis de los siguientes aspectos:

- Kilometrajes y servicios realizados, diferenciando entre servicios fijos y esporádicos.
- Personas usuarias y centros atendidos, incluyendo el número total de personas, desglosado por género.
- Horarios cumplimentados, incidencias y observaciones registradas en cada ruta.

Una vez realizado el análisis, se procede al archivo de las Fichas de Ruta correspondientes.

Comunicación de estadísticas

Periódicamente, la Dirección Ejecutiva remite a la entidad cliente la siguiente información:

Mensualmente, junto con la facturación, se adjunta:

- Listado general de personas usuarias en formato físico y digital, que incluye:

Número total de personas usuarias, desglosado por género.

Número total de servicios realizados, diferenciando entre servicios fijos y esporádicos.

Total de kilómetros recorridos.

- Listado detallado de rutas realizadas, que incluye:

Fecha de realización de la ruta.

Recorrido de la ruta.

Horario.

Nombre del personal conductor y auxiliar.

Nombre de las personas transportadas.

De forma periódica, según las necesidades de la entidad cliente, se remiten:

- Estadísticas del número de personas usuarias y centros atendidos.
- Estadísticas de kilómetros y servicios realizados.

Nota: No existe un formato fijo asociado al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para estas estadísticas, ya que su estructura puede adaptarse según los requerimientos específicos de cada cliente.

Control de mantenimiento de vehículos

- El personal responsable de Mantenimiento aprueba el test del Control Quincenal del Vehículo y lo remite al responsable de Calidad para su revisión.

Gestión de incidencias

- El personal responsable de Transporte gestiona las incidencias detectadas en el servicio. En caso necesario, se informa al responsable de Calidad para su tratamiento según los procedimientos establecidos.

6.7 Mantenimiento de vehículos

Mantenimiento preventivo

Cada persona conductora, antes de iniciar la ruta, deberá realizar el control del vehículo, indicando su aptitud en la Ficha de Ruta, conforme al “Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos

(MC.09)". En caso de detectar alguna avería, deberá reflejarlo en dicha ficha y cumplimentar el "Parte de Averías".

Adicionalmente, con periodicidad quincenal y siguiendo el mismo plan, cada persona conductora realizará un control más exhaustivo del vehículo utilizado, cumplimentando el modelo "Control Quincenal de Vehículos". En caso de incidencia, se deberá rellenar el "Parte de Incidencias", que será entregado a la persona responsable de Transporte, quien lo hará llegar al Responsable de Calidad para su evaluación y gestión.

Mensualmente, salvo excepciones como el mes de vacaciones, el Responsable de Calidad realizará un control aleatorio de la flota, seleccionando los vehículos que considere oportunos. Este control se documentará en la ficha "Control Mensual de Vehículos". Si se detecta alguna No Conformidad, se deberá cumplimentar el "Parte de No Conformidad y Acciones Correctivas".

Gestión documental y técnica del mantenimiento

El personal coordinador de Transporte será responsable de gestionar electrónicamente los siguientes aspectos mediante el programa Vehículos Pro:

- Seguros de los vehículos.
- Revisiones ITV.
- Control de extintores.
- Tacógrafos.

Para el caso específico de los extintores, se realizará además un control ocular trimestral, registrándolo en la ficha FE.17 Control Trimestral de Extintores".

Asimismo, el personal coordinador realizará un control mensual del consumo de combustible de los vehículos a través del mismo programa.

Por otro lado, conforme al "Plan de Mantenimiento Preventivo de Vehículos (MC.09)", el personal responsable de Mantenimiento determinará que, en los casos en que un vehículo no alcance el kilometraje anual estipulado, se realice igualmente la revisión correspondiente en el taller concertado.

Mantenimiento correctivo

En caso de detectar una avería, la persona conductora deberá cumplimentar el “Parte de Averías” a través del sistema online habilitado.

El personal coordinador de Transporte se encargará de gestionar la reparación correspondiente, una vez recibido el parte en formato PDF a través de correo electrónico.

Todos los registros de averías, reparaciones y avisos se gestionan y archivan mediante el programa Vehículos Pro, garantizando la trazabilidad y el seguimiento completo de las intervenciones realizadas.

Limpieza de vehículos

De acuerdo con el “Plan de Limpieza de Vehículos (MC.03)” y la “Instrucción Técnica de Limpieza de Vehículos (IT.06)”, el personal conductor y auxiliar serán responsables de la limpieza y desinfección de los vehículos. Esta actividad se registrará mediante la ficha “Registro de Limpieza y Desinfección de Vehículos (MC.08)”, la cual será específica para cada vehículo y de periodicidad mensual.

7. FORMATOS

- FE. 01 Solicitud datos persona usuaria Transporte Castellón
- FE. 02 Solicitud datos persona usuaria Otros Transportes
- FE. 03 Plantilla mensajes contestador (**FORMATO ELIMINADO**)
- FE. 04.01 Rutas de Castellón
- FE. 04.02 Rutas de Burriana
- FE. 04.03 Rutas de Almazora
- FE. 04.04 Rutas de Vilafames
- FE. 04.05 Rutas de Provincial
- FE. 04.07 Rutas de Sersan
- FE. 05 Control mensual vehículos
- FE. 06 Control quincenal vehículos
- FE. 07 Cambios de turno
- FE. 08 Cambio de guardia
- FE. 09 Permisos y asuntos personales conductores y auxiliares
- FE. 10 Parte incidencias del transporte

- FE. 11 Parte de averías
- FE. 12 Permisos y asuntos personales gestión
- FE.13 Parte kilómetros y servicios **(FORMATO ELIMINADO)**
- FE.14 Parte usuarios y centros **(FORMATO ELIMINADO)**
- FE. 15 Seguros **(pasa a vehículos pro)**
- FE. 16 ITV **(pasa a vehículos pro)**
- FE. 17 Revisión Extintores**(pasa a vehículos pro)**
- FE. 18 Descarga tacógrafo y tarjeta conductor **(pasa a vehículos pro)**
- FE. 24 Control Trimestral Extintores
- FE. 25 Control Combustible . **(pasa a vehículos pro)**
- FE.73 Parte de vacaciones y puentes
- FE.74 Registro de la jornada laboral. Aplicación Online Symphony
- FE.121 Control diario de vehículos
- FE.164 Lista de espera personas usuarias
- FE.165 Anulación Servicio transporte adaptado.
- MC.03 Plan de limpieza vehículos
- MC.08 Registro de limpieza y desinfección vehículos
- MC.09 Plan de mantenimiento preventivo vehículos
- IT.06 Instrucción técnica limpieza vehículos

8. REGISTROS DE LA CALIDAD

Documento	Resp. archivo	Codificación	Periodo de archivo
Solicitud datos persona usuaria Transporte Castellón	Calidad	FE. 01	3 años
Solicitud datos persona usuaria Otros Transportes	Calidad	FE. 02	3 años
Plantilla mensajes contestador (FORMATO ELIMINADO)	Calidad	FE. 03	3 años
Rutas de Castellón	Calidad	FE. 04.01	3 años
Rutas de Burriana	Calidad	FE. 04.02	3 años
Rutas de Almazora	Calidad	FE. 04.03	3 años
Rutas de Almazora	Calidad	FE. 04.04	3 años

Rutas Provincial	Calidad	FE.04.05	3 años
Rutas Sersan	Calidad	Fe.04.07	3 años
Control mensual vehículos	Calidad	FE. 05	3 años
Control quincenal vehículos	Calidad	FE. 06	3 años
Cambios de turno	Calidad	FE. 07	3 años
Cambio de guardia	Calidad	FE. 08	3 años
Permisos y asuntos personales conductores y auxiliares	Calidad	FE. 09	3 años
Parte incidencias del transporte	Calidad	FE. 10	3 años
Parte de averías	Calidad	FE. 11	3 años
Permisos y asuntos personales gestión	Calidad	FE. 12	3 años
Parte kilómetros y servicios (FORMATO ELIMINADO)	Calidad	FE. 13	3 años
Parte usuarios y centros (FORMATO ELIMINADO)	Calidad	FE. 14	3 años
Seguros	Calidad	FE. 15	3 años
ITV	Calidad	FE. 16	3 años
Revisión Extintores	Calidad	FE. 17	3 años
Descarga tacógrafo y tarjeta conductor	Calidad	FE. 18	3 años
Control trimestral extintores	Calidad	FE. 24	3 años
Control Combustible	Calidad	FE. 25	3 años
Parte de vacaciones y puentes	Calidad	FE.73	3 años
Registro de la jornada laboral	Calidad	FE.74	3 años
Registro diario se vehiculos	Calidad	FE.121	3 años
Lista de espera personas usuarias	Calidad	FE.164	3 años
Anulación Servicio transporte adaptado	Calidad	FE.165	3 años
Plan de limpieza vehículos	Calidad	MC.03	3 años
Registro de limpieza y desinfección vehículos	Calidad	MC.08	3 años
Plan de mantenimiento preventivo vehículos	Calidad	MC.09	3 años

Instrucción técnica limpieza vehículos	Calidad	IT.06	3 años
--	---------	-------	--------

