

# **PROTOCOLO EN SERVICIOS ESCOLARES DE ACTUACIÓN EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES**

## **1. OBJETO**

El objeto del presente protocolo es describir la metodología seguida por la operadora para dar una respuesta eficaz a los incidentes originados durante el servicio de transporte escolar.

## **2. APLICACIÓN**

Este procedimiento es aplicable a todas las situaciones que puedan ocurrir dentro de los límites de actuación de la operadora durante la realización de sus servicios escolares.

## **3. FUNCIONES Y CONDICIONES DEL PERSONAL**

**Personal acompañante:** Asume las funciones de encargado del orden, la seguridad y la atención de los escolares dentro del autobús durante la marcha y en parada, así como guiar la subida y bajada de los escolares.

Con el objetivo de adecuar al personal a las condiciones del servicio necesarias para el buen funcionamiento del transporte escolar, la contratación del personal acompañante se rige por criterios específicos legales. Asimismo, el personal cuenta con formación continuada para el desarrollo de sus labores.

El listado de los escolares que utilizan el servicio y los teléfonos de contacto de padres o tutores legales, tal y como se especifica en el Pliego de Condiciones punto 2.13 f., deberá ser facilitado por el centro educativo al inicio del periodo escolar, dando cuenta de los posibles cambios efectuados. Del mismo modo, el centro educativo entregará al acompañante una copia de la autorización de los responsables de la recogida de los menores.

**Personal de conducción:** Asume las funciones de recopilación de datos inicial y notificación de la incidencia al responsable de servicios de la organización. De igual modo, será el responsable de la seguridad del vehículo durante de prestación del servicio.

Con el objetivo de adecuar al personal a las condiciones del servicio necesarias para el buen funcionamiento del transporte escolar, la contratación del mismo se rige por criterios específicos legales. Asimismo, el personal de conducción cuenta con formación continuada para el desarrollo de sus labores.

Otro requisito obligatorio es conocer perfectamente la ruta a efectuar, para cumplir este punto, la empresa, con antelación suficiente, contacta al personal de conducción enviando el servicio a través de la aplicación corporativa y desde el responsable de Servicios se comprueba que el personal de conducción ha aceptado el servicio y, por tanto, ha recibido correctamente la ruta y la conoce.

## 4. ACTUACIONES EN SITUACIONES EXCEPCIONALES

### 4.1 En caso de accidente del vehículo.

En caso de producirse un accidente en el que la asistencia de servicios de emergencia o la evacuación del vehículo deba producirse de forma inmediata, el personal de conducción y acompañante realizará las siguientes actuaciones:

- Si la situación lo permite, el personal de conducción detendrá el autobús en una zona segura con el motor apagado, freno de mano puesto y luces de emergencia. Se incorporará del asiento y valorará la situación. Además, siempre que sea factible, se señalizará el vehículo en la vía pública.
- El personal de conducción se comunicará directamente con el servicio de emergencias y notificará el suceso a su responsable para informarle de lo sucedido.
- A continuación, el personal de conducción realizará la apertura de las puertas de evacuación y si fuera necesario romperá las ventanas de seguridad con los martillos especiales.
- Posteriormente, el personal de conducción comunicará la orden de evacuación al personal acompañante para coordinarse. Este dará aviso a los pasajeros y evacuará a los escolares, comenzando por los usuarios más próximos a la salida.
- Los escolares evacuados deben dejarse en un punto de reunión seguro, alejado del suceso del accidente. Es importante, que en este punto al menos uno de los responsables capacitados quede a cargo de los usuarios evacuados.
- Finalmente, se comprobará que no quede nadie en el interior del vehículo.
- Una vez terminada la evacuación, el personal de conducción debe avisar nuevamente al 112 para notificar la situación y a su responsable.
- El personal acompañante transmitirá un mensaje de tranquilidad a los escolares y se esperará a la ayuda que viene en camino.
- Al mismo tiempo, la empresa elaborará una respuesta tras recibir la notificación del accidente y se pondrá en marcha todos los mecanismos para comunicarse con emergencias, ejecutar modificaciones en el servicio si es necesario, enviar vehículos de reserva para recogida de los usuarios, y dar aviso a los tutores legales y centro educativo

### 4.2 En caso de avería del vehículo.

En caso de producirse una avería que impida el correcto funcionamiento del vehículo y que implique un riesgo para los usuarios,

- El personal de conducción detendrá el autobús en una zona segura con el motor apagado, freno de mano puesto y luces de emergencia. Se incorporará del asiento y valorará la situación. Además, siempre que sea factible, se señalizará el vehículo en la vía pública.

- El personal de conducción se comunicará el suceso al responsable de Servicios informándole de la situación y localización del vehículo.
- Tras la valoración del responsable de Servicios y si es oportuno, se enviará un vehículo de sustitución para dar continuidad al servicio. Además, se procederá a notificar al centro educativo de incidencia.
- Si la avería no conlleva evacuación del vehículo, los usuarios esperarán en el interior hasta la llegada del vehículo de sustitución. Cuando llegue el personal de conducción y acompañante se coordinarán para efectuar el cambio de autobús de manera ordenada y comprobando que nadie queda en el interior del vehículo averiado.
- Si la avería conlleva evacuación, el personal de conducción, según la tipología de la avería, realizará la apertura de las puertas de evacuación y junto con el personal acompañante se coordinará para evacuar a los escolares, comenzando por los usuarios más próximos a la salida.
- Los escolares evacuados deben dejarse en un punto de reunión seguro. Es importante, que en este punto al menos uno de los responsables capacitados quede a cargo de los usuarios evacuados.
- Finalmente, se comprobará que no quede nadie en el interior del vehículo.
- Una vez terminada la evacuación, el personal de conducción debe avisar nuevamente a su responsable de la situación.
- El personal acompañante transmitirá un mensaje de tranquilidad a los escolares y se esperará a la ayuda que viene en camino.
- Al mismo tiempo, la empresa elaborará una respuesta tras recibir la notificación de la avería y se pondrá en marcha todos los mecanismos para comunicarse con las organizaciones oportunas, ejecutar modificaciones en el servicio si es necesario, enviar vehículos de reserva para recogida de los usuarios, y dar aviso a los tutores legales y al centro educativo.

#### 4.3 En caso de indisposición del acompañante o de un usuario durante la prestación del servicio.

##### Indisposición del personal de conducción o acompañante

- Si la situación de indisposición por urgencia sanitaria del personal de conducción, acompañante que requiere de una atención inmediata, se dará aviso a los servicios sanitarios por la persona que se encuentre en condiciones para actuar. Si la situación por indisposición del personal no es crítica se avisará al responsable de Servicios para que determine la forma de proceder.
- Posteriormente se dará aviso al responsable de Servicios para que dé traslado al centro educativo de la incidencia en el servicio. Si el servicio se viese interrumpido, se enviará otro personal de conducción o acompañante, o en caso de ser necesario, un vehículo de reserva para la recogida de usuarios.
- Posteriormente, el responsable de Servicios informará de los cambios realizados en el servicio al Centro Educativo.

#### Indisposición de un usuario

- En caso de producirse una indisposición de un escolar, el acompañante en coordinación con el personal de conducción evaluará si la situación requiere de atención sanitaria inmediata, en caso afirmativo, avisarán directamente a los servicios sanitarios para que se personen en el lugar.
- Igualmente, el personal de conducción dará aviso al responsable de Servicios de la organización para comunicar la incidencia y tomar las medidas oportunas para la restauración o modificaciones oportunas del servicio.
- El personal acompañante haciendo uso de la lista proporcionada por el centro educativo, pondrá el suceso en conocimiento de los padres o tutores legales.
- Si la indisposición del menor no requiere la intervención inmediata de los servicios sanitarios, el servicio continuará de forma habitual y el personal acompañante notificará a los responsables del menor sobre la situación producida.

#### 4.4 En caso de falta de recogida de un alumno

Las personas responsables de la recogida de los alumnos en las correspondientes paradas serán las que, a estos efectos, sean debidamente comunicadas por los centros educativos a la empresa operadora, siendo por tanto éstas las que, con carácter general, deberán recoger a los alumnos en las paradas.

El centro educativo deberá comunicar a los acompañantes o, en su caso, a los interlocutores habituales de las empresas de transporte, los datos de contacto de las personas responsables o con régimen de visitas en días lectivos que están autorizadas a recoger a cada uno de los alumnos. Con esta información se elaborará una hoja por cada una de las rutas de transporte escolar, en la que figurarán los datos de las paradas, alumnos que hay en cada una de ellas, nombre y apellidos de los mismos, personas autorizadas a recogerlos, datos de contacto, etc.

#### Escolares comprendidos en Infantil, hasta 4º de Primaria y Educación Especial

- Los alumnos transportados deberán ser recogidos en las paradas por las personas identificadas por el centro educativo como los responsables de la recogida.
- Si las personas responsables de los escolares autorizasen a otros adultos para sustituirles en la recogida, el centro educativo entregará la correspondiente autorización al personal acompañante o a la empresa operadora.
- Para aquellos casos en que ningún adulto designado se personen en el momento de la parada, el autobús esperará en la parada el tiempo necesario para asegurar la recogida de los escolares, que, en todo caso, no excederá los 5 minutos, y, trascurrido ese tiempo, se continuará con el itinerario habitual llevando en el interior a los escolares no recogidos.
- El personal acompañante llamará a los teléfonos incluidos en la lista facilitada por el centro educativo para que las personas autorizadas acudan a las siguientes

paradas a recoger al menor. También se llamará a la Dirección del centro para comunicar la incidencia.

En caso de no recibir respuesta, el personal de conducción comunicará la situación al responsable de Servicios, que dará aviso a las autoridades correspondientes (Policía Local o Guardia Civil) y se seguirán sus instrucciones.

#### Escolares comprendidos de 5 y 6 de Primaria, Enseñanza Secundaria, Formación Profesional y Bachillerato

- Este grupo de escolares podrán bajarse solos en las paradas, siempre que, las personas identificadas como sus responsables presenten en el centro escolar una autorización expresa al respecto y dicho centro o autoridad competente la remita a la operadora eximiéndole expresamente de cualquier responsabilidad por daños o lesiones indemnizables que puedan sufrir los escolares por quedarse solo en la parada.
- En el caso de no disponer de dicha autorización, los alumnos deberán ser recogidos por las personas identificadas por el centro educativo como los responsables de la recogida.
- Para aquellos casos en que ninguna de las personas identificadas por el centro educativo como los responsables de la recogida se persone en el momento de la parada, el autobús esperará en la parada el tiempo necesario para asegurar la recogida de los escolares, que, en todo caso, no excederá los 5 minutos, y, transcurrido ese tiempo, se continuará con el itinerario habitual llevando en el interior a los escolares no recogidos.
- El personal acompañante llamará a los teléfonos incluidos en la lista facilitada por el centro educativo para que las personas autorizadas acudan a las siguientes paradas a recoger al menor. También se llamará a la Dirección del centro para comunicar la incidencia.
- Y en caso de no recibir respuesta el personal de conducción comunicará la situación al responsable de Servicios, que dará aviso a las autoridades correspondientes (Policía Local o Guardia Civil) y se seguirán sus instrucciones.