Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Mugikortasuneko eta Lurralde Antolaketako Departamentua
Mugikortasuneko eta Garraio Publikoko Zuzendaritza Nagusia

Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio
Dirección General de Movilidad y Transporte Público

DEFINICIÓN DEL MODO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONTRATO PROGRAMA

Donostia-San Sebastián, Octubre 2009
Versión 1.2

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OPERATIVAS IMPLICADAS EN EL CONTROL DEL SISTEMA 4
2.1 ACEPTACIÓN DEL TEÓRICO 4
PROCEDIMIENTO 4
HERRAMIENTAS 8
AGENTES IMPLICADOS 8
2.2 PROCESADO DE LA INFORMACION PENDIENTE 8
PROCEDIMIENTO 8
HERRAMIENTAS 10
AGENTES IMPLICADOS 10
2.3 VALIDACION Y GENERACION DE LA CERTIFICACION 10
PROCEDIMIENTO 10
HERRAMIENTAS 12
AGENTES IMPLICADOS 12
2.4 INTRODUCCION DE LIQUIDACIONES PERDIDAS EN EL SISTEMA 13
PROCEDIMIENTO 13
HERRAMIENTAS 14
AGENTES IMPLICADOS 15
3. CONCLUSIONES 16

I. INTRODUCCIÓN

En este documento se define la forma de operación que deben seguir tanto los operadores de transportes adscritos al Sistema de Gestión del Contrato Programa (en adelante GCP), como la Diputación Foral de Gipuzkoa (en adelante DFG), en lo referente a la justificación de los servicios prestados dentro de cada concesión.

Este modelo de operación constituye una guía de trabajo que regulará los distintos flujos de información presentes en el sistema, necesarios para la correcta operación dentro del nuevo marco del GCP.

Se detallarán los distintos puntos de operación identificados en el sistema, marcando los márgenes de tiempo que apliquen, así como las herramientas que se deberán utilizar.

Toda la operación se apoya en el Portal del GCP, al que tienen acceso de forma segura, tanto los operadores implicados (exclusivamente a la información referente a su compañía), como DFG y al agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea. El sistema controla automáticamente el perfil del usuario que accede al mismo, permitiendo, en función de sus permisos, acceso a los diferentes módulos del GCP y diferentes niveles de actuación. Adicionalmente, se empleará el correo electrónico para avisos entre los agentes implicados.

2. OPERATIVAS IMPLICADAS EN EL CONTROL DEL SISTEMA

La gestión del GCP se apoya principalmente en una serie de procesos automáticos que se ejecutan de forma desatendida:

- Generación de la base teórica.
- Entrada de la información desde los sistemas de ticketing al GCP.
- Cruce de la información de los sistemas de ticketing con la base teórica, para vincular la realización de los viajes.

El fin de esos procesos es obtener los cuadros de cumplimiento para cada Operador, identificando los viajes realizados (vinculados) con el teórico, los viajes planificados no realizados y los viajes adicionales realizados sin planificación previa.

Con el fin de regular la operación global del sistema y poder extraer la información de certificación en los plazos adecuados, se debe contar con unos flujos de información, que requieren actuaciones tanto por parte del Operador, como por parte de DFG. Estas operaciones son las que regula este documento y son las siguientes:

- Aceptación del teórico por parte de DFG.
- Procesado de la información pendiente por parte del Operador.
- Validación y generación de la certificación por parte de DFG.

2.1 ACEPTACIÓN DEL TEÓRICO

PROCEDIMIENTO

En el marco definido por el GCP, debe haber una validación por parte de DFG del cuadro teórico de servicios que realizará un Operador, previa a la realización del servicio. La información aportada por el Operador servirá adicionalmente para dar información en los distintos sistemas de información al usuario del sistema global de LURRALDEBUS GUNEA.

Los puntos de entrada al sistema de esta información son los que ya están a disposición del Operador (SGL GESTION, sistemas corporativos propios, M3000 en algunos casos, etc.).

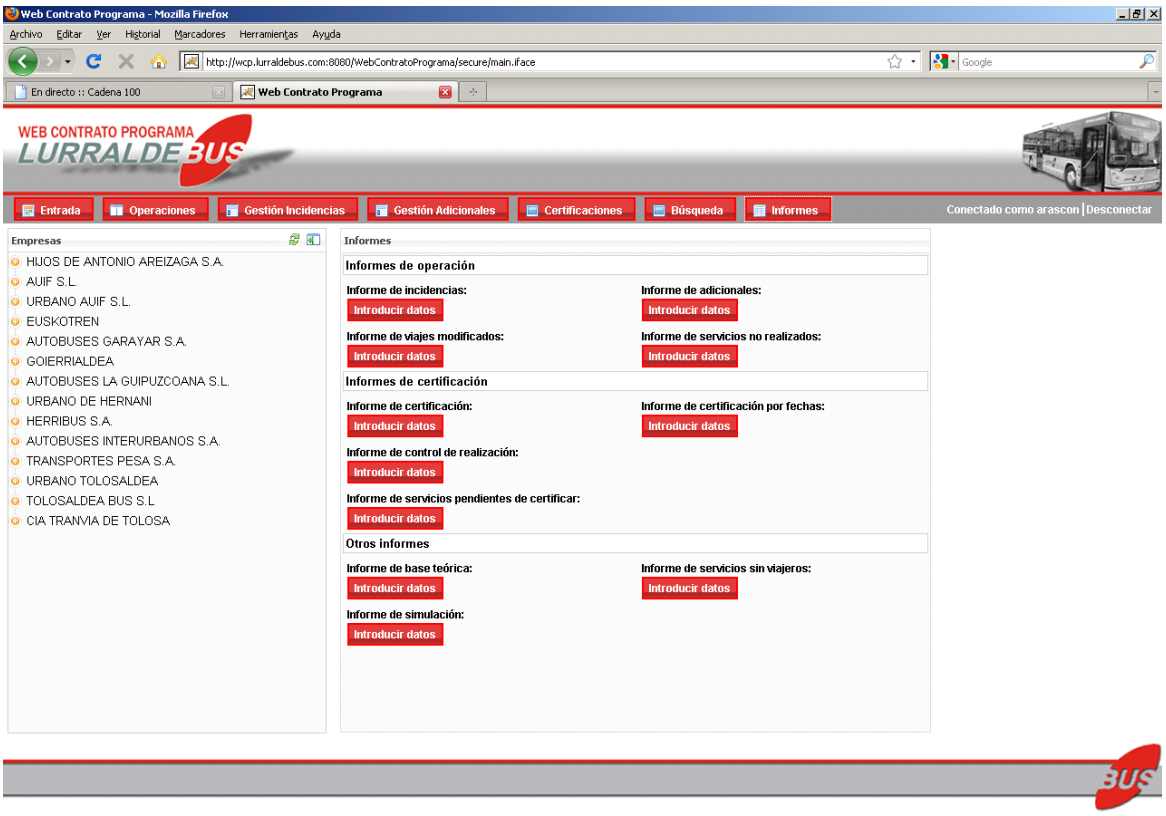
Cualquier variación introducida en el teórico acordado previamente, ya sea por inserción de nuevos servicios, modificación o eliminación de los pactados, debe ser notificado a DFG.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

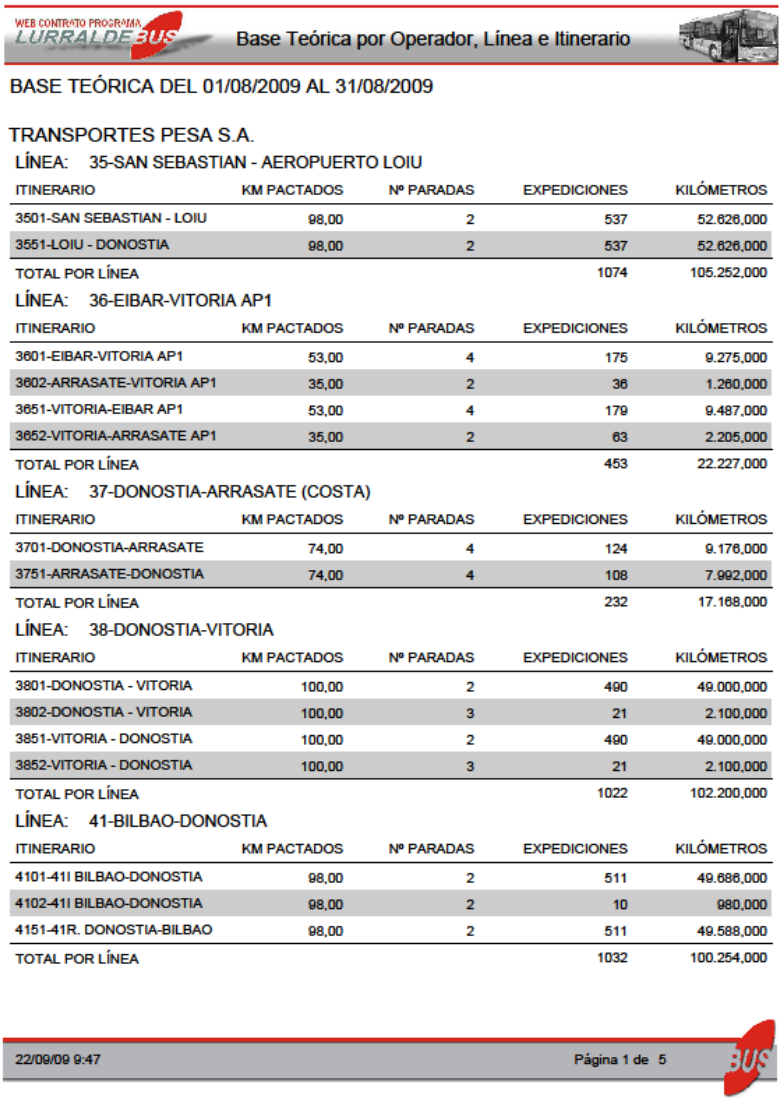
1. Aviso de previsión de cambios: cuando un Operador detecte la necesidad de realizar un cambio en algún punto del servicio, el primer paso a dar será notificar a DFG esta situación, en el que deberá detallar las razones del cambio. En este aviso se incluirá al agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea, que en ese momento detendrá los procesos de generación automática de la Base Teórica para el periodo afectado. Esta notificación se realizará por medio de un correo electrónico.

2. Una vez avisado DFG, el Operador procederá a realizar la entrada de datos en el sistema por los cauces habituales. En el caso de PESA, la entrada se realizará en sus sistemas corporativos; la exportación a los sistemas del GCP requerirá la actuación de Indra.

3. Una vez realizada la entrada en el sistema, el Operador dará aviso a DFG (mediante correo electrónico) de que los cambios necesarios ya están en el sistema. DFG podrá, a través del portal de GCP, obtener la base teórica de servicios modificada con los cambios introducidos por el Operador en un periodo concreto.



Pantalla de Selección de Informes



WEB CONTRATO PROGRAMA LURRALDEBUS — Base Teórica por Operador, Línea e Itinerario

BASE TEÓRICA DEL 01/08/2009 AL 31/08/2009

TRANSPORTES PESA S.A.

LÍNEA: 35-SAN SEBASTIAN - AEROPUERTO LOIU

ITINERARIO	KM PACTADOS	Nº PARADAS	EXPEDICIONES	KILÓMETROS
3501-SAN SEBASTIAN - LOIU	98,00	2	537	52.626,000
3551-LOIU - DONOSTIA	98,00	2	537	52.626,000
TOTAL POR LÍNEA			1074	105.252,000

LÍNEA: 36-EIBAR-VITORIA AP1

ITINERARIO	KM PACTADOS	Nº PARADAS	EXPEDICIONES	KILÓMETROS
3601-EIBAR-VITORIA AP1	53,00	4	175	9.275,000
3602-ARRASATE-VITORIA AP1	35,00	2	36	1.260,000
3651-VITORIA-EIBAR AP1	53,00	4	179	9.487,000
3652-VITORIA-ARRASATE AP1	35,00	2	63	2.205,000
TOTAL POR LÍNEA			453	22.227,000

LÍNEA: 37-DONOSTIA-ARRASATE (COSTA)

ITINERARIO	KM PACTADOS	Nº PARADAS	EXPEDICIONES	KILÓMETROS
3701-DONOSTIA-ARRASATE	74,00	4	124	9.176,000
3751-ARRASATE-DONOSTIA	74,00	4	108	7.992,000
TOTAL POR LÍNEA			232	17.168,000

LÍNEA: 38-DONOSTIA-VITORIA

ITINERARIO	KM PACTADOS	Nº PARADAS	EXPEDICIONES	KILÓMETROS
3801-DONOSTIA - VITORIA	100,00	2	490	49.000,000
3802-DONOSTIA - VITORIA	100,00	3	21	2.100,000
3851-VITORIA - DONOSTIA	100,00	2	490	49.000,000
3852-VITORIA - DONOSTIA	100,00	3	21	2.100,000
TOTAL POR LÍNEA			1022	102.200,000

LÍNEA: 41-BILBAO-DONOSTIA

ITINERARIO	KM PACTADOS	Nº PARADAS	EXPEDICIONES	KILÓMETROS
4101-41I BILBAO-DONOSTIA	98,00	2	511	49.686,000
4102-41I BILBAO-DONOSTIA	98,00	2	10	980,000
4151-41R. DONOSTIA-BILBAO	98,00	2	511	49.588,000
TOTAL POR LÍNEA			1032	100.254,000

22/09/09 9:47 Página 1 de 5

Informe Base Teórica

4. Una vez realizados por parte del operador, en caso de ser necesarios, los ajustes de la información introducida, DFG enviará un aviso al Operador y al agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea, en el que se informará de la aceptación de los cambios. En ese momento el agente de operación GCP relanzará los procesos de generación automática del teórico.

El objetivo último de este procedimiento es que **la aceptación (o el rechazo) de DFG de las modificaciones aportadas por el Operador al teórico acordado se produzca antes de la entrada en producción de las mismas**.

Hay que tener en cuenta que el hecho de que se paralice la generación del teórico, implica que se detengan el resto de procesos del GCP, y se trasladen los retrasos en esta operativa a todo el sistema.

HERRAMIENTAS

Las herramientas implicadas en esta operativa son:

- Portal WEB Contrato Programa (Informe "Base Teórica").
- Comunicaciones por correo electrónico.

AGENTES IMPLICADOS

Los agentes implicados en esta operativa son:

- Operador.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea.
- Indra (en el caso de PESA).

2.2 PROCESADO DE LA INFORMACION PENDIENTE

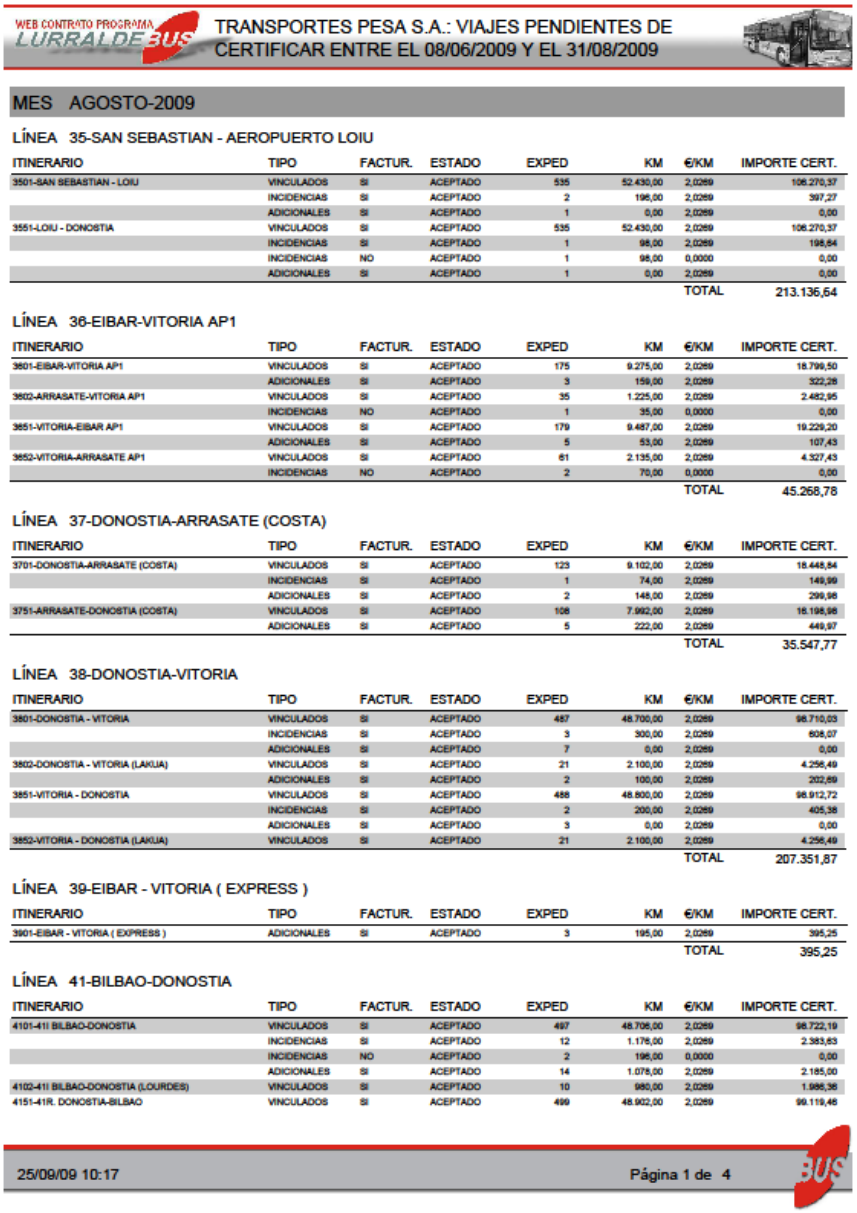
PROCEDIMIENTO

Como resultado del cruce de la información introducida en el sistema de GCP desde los sistemas de *ticketing* con la base teórica aprobada, se obtiene el Cuadro de Realización. Sobre este cuadro, el Operador debe aportar información, tanto para los viajes no realizados como para los realizados sin planificar. Esta información debe ser concisa y demostrable, para que DFG acepte la realización del viaje.

Cualquier incidencia o viaje adicional no justificado no será aprobado y por tanto no se certificará (y por ello no se facturará).

Durante el procesado de la información, se debe tener en cuenta que en cualquier momento puede aparecer información de fechas anteriores al mes en proceso; esa información siempre aparecerá como servicios adicionales, por lo que, de no justificarse, en la siguiente certificación quedará como no facturable. A través del portal se pueden obtener los viajes pendientes de certificar, mediante el informe

de "Servicios pendientes de certificar", que permite mostrar los servicios que hayan aparecido nuevos en cualquier periodo de tiempo.



WEB CONTRATO PROGRAMA LURRALDEBUS

TRANSPORTES PESA S.A.: VIAJES PENDIENTES DE CERTIFICAR ENTRE EL 08/06/2009 Y EL 31/08/2009

MES AGOSTO-2009

LÍNEA 35-SAN SEBASTIAN - AEROPUERTO LOIU

ITINERARIO	TIPO	FACTUR.	ESTADO	EXPED	KM	€/KM	IMPORTE CERT.
3501-SAN SEBASTIAN - LOIU	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	535	52.430,00	2,0269	106.270,37
	INCIDENCIAS	SI	ACEPTADO	2	196,00	2,0269	397,27
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	1	0,00	2,0269	0,00
3551-LOIU - DONOSTIA	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	535	52.430,00	2,0269	106.270,37
	INCIDENCIAS	SI	ACEPTADO	1	98,00	2,0269	198,64
	INCIDENCIAS	NO	ACEPTADO	1	98,00	0,0000	0,00
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	1	0,00	2,0269	0,00
						TOTAL	213.136,54

LÍNEA 36-EIBAR-VITORIA AP1

ITINERARIO	TIPO	FACTUR.	ESTADO	EXPED	KM	€/KM	IMPORTE CERT.
3601-EIBAR-VITORIA AP1	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	175	9.275,00	2,0269	18.799,50
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	3	159,00	2,0269	322,28
3602-ARRASATE-VITORIA AP1	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	35	1.225,00	2,0269	2.482,95
	INCIDENCIAS	NO	ACEPTADO	1	35,00	0,0000	0,00
3651-VITORIA-EIBAR AP1	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	179	9.487,00	2,0269	19.229,20
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	5	53,00	2,0269	107,43
3652-VITORIA-ARRASATE AP1	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	61	2.135,00	2,0269	4.327,43
	INCIDENCIAS	NO	ACEPTADO	2	70,00	0,0000	0,00
						TOTAL	45.268,78

LÍNEA 37-DONOSTIA-ARRASATE (COSTA)

ITINERARIO	TIPO	FACTUR.	ESTADO	EXPED	KM	€/KM	IMPORTE CERT.
3701-DONOSTIA-ARRASATE (COSTA)	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	123	9.102,00	2,0269	18.448,84
	INCIDENCIAS	SI	ACEPTADO	1	74,00	2,0269	149,99
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	2	148,00	2,0269	299,98
3751-ARRASATE-DONOSTIA (COSTA)	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	108	7.992,00	2,0269	16.198,96
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	5	222,00	2,0269	449,97
						TOTAL	35.547,77

LÍNEA 38-DONOSTIA-VITORIA

ITINERARIO	TIPO	FACTUR.	ESTADO	EXPED	KM	€/KM	IMPORTE CERT.
3801-DONOSTIA - VITORIA	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	487	48.700,00	2,0269	98.710,03
	INCIDENCIAS	SI	ACEPTADO	3	300,00	2,0269	608,07
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	7	0,00	2,0269	0,00
3802-DONOSTIA - VITORIA (LAKUA)	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	21	2.100,00	2,0269	4.256,49
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	2	100,00	2,0269	202,69
3851-VITORIA - DONOSTIA	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	488	48.800,00	2,0269	98.912,72
	INCIDENCIAS	SI	ACEPTADO	2	200,00	2,0269	405,38
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	3	0,00	2,0269	0,00
3852-VITORIA - DONOSTIA (LAKUA)	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	21	2.100,00	2,0269	4.256,49
						TOTAL	207.351,87

LÍNEA 39-EIBAR - VITORIA (EXPRESS)

ITINERARIO	TIPO	FACTUR.	ESTADO	EXPED	KM	€/KM	IMPORTE CERT.
3901-EIBAR - VITORIA (EXPRESS)	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	3	195,00	2,0269	395,25
						TOTAL	395,25

LÍNEA 41-BILBAO-DONOSTIA

ITINERARIO	TIPO	FACTUR.	ESTADO	EXPED	KM	€/KM	IMPORTE CERT.
4101-41I BILBAO-DONOSTIA	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	497	48.706,00	2,0269	98.722,19
	INCIDENCIAS	SI	ACEPTADO	12	1.176,00	2,0269	2.383,63
	INCIDENCIAS	NO	ACEPTADO	2	196,00	0,0000	0,00
	ADICIONALES	SI	ACEPTADO	14	1.078,00	2,0269	2.185,00
4102-41I BILBAO-DONOSTIA (LOURDES)	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	10	980,00	2,0269	1.986,36
4151-41R. DONOSTIA-BILBAO	VINCULADOS	SI	ACEPTADO	499	48.902,00	2,0269	99.119,46

25/09/09 10:17 Página 1 de 4

Informe Servicios Pendientes de Certificar

Queda a cargo del Operador decidir la planificación de esta operativa dentro de los plazos fijados; sin embargo, es recomendable llevar la operación lo más al día posible, puesto que esto facilita el seguimiento de las excepciones y mejora la información aportada.

Los plazos fijados para el procesado de la información en el sistema son los siguientes:

1. El procesado de la información pendiente para un periodo debe llevarse a cabo **antes del día 6 del mes siguiente** al periodo a certificar. El Operador deberá haber notificado a DFG por correo electrónico el final del procesado.

2. Si el Operador no ha finalizado el procesado de la información cumplido este primer plazo, no entrará en el primer proceso de aceptación del mes. **El plazo máximo de espera será hasta antes del día 11 del mes siguiente**. Si cumplido este plazo no se ha producido el procesado de la información, ya no será posible realizarla, salvo permiso expreso de DFG; en ese caso se analizará con el administrador del sistema la forma más adecuada para realizar estos ajustes.

HERRAMIENTAS

Las herramientas implicadas en esta operativa son:

- Portal WEB Contrato Programa (Entrada y Operación).
- Portal WCP (Informe "Servicios Pendientes de Certificar",).
- Comunicaciones por correo electrónico.

AGENTES IMPLICADOS

Los agentes implicados en esta operativa son:

- Operador.
- DFG.

2.3 VALIDACION Y GENERACION DE LA CERTIFICACION

PROCEDIMIENTO

El proceso de certificación consiste básicamente en calcular el número de kilómetros realizados por el Operador en un periodo definido, tipificar el precio al que se facturarán y calcular el resultado. Adicionalmente se calculará el importe recaudado por el Operador (venta de billetes ocasionales - efectivo) en los viajes realizados (vinculados y adicionales aceptados).

Si un viaje realizado es rechazado por DFG, la recaudación a bordo del mismo corresponde al operador. El importe en efectivo recaudado a bordo de ese viaje ya obra en su poder (y ese importe no se descuenta del total a percibir hasta el

importe de certificación). Respecto a los viajes pagados con Billete Único, se calculará como el importe consumido a bordo, no el importe compensado que correspondería, para independizar las certificaciones en el marco de Contrato Programa de los procesos de compensación y de corrección de los mismos. El importe consumido presenta una pequeña variación respecto al importe compensado, pudiendo ser en ocasiones superior o inferior al mismo en función de los descuentos acumulados por las tarjetas utilizadas. Por lo tanto, en los viajes a principios de mes es más fácil que el consumido sea mayor que el importe real compensado, mientras que a finales de mes sucederá lo contrario. Esta aproximación se realiza para independizar las certificaciones del Contrato Programa de los procesos de cálculo y corrección que se realizan en el ámbito de la compensación de Billete Único.

Los viajes reales vinculados a entradas del teórico, independientemente de si ha sido manual o automáticamente, se consideran por definición viajes aceptados. Para las excepciones (viajes adicionales o incidencias), así como las modificaciones en las distancias recorridas para un viaje (por incidencias en el tráfico, cortes en las vías, modificación del trazado, etc.), el Operador debe haber aportado una justificación en el proceso anterior. Estos viajes, para ser tenidos en cuenta en el cálculo de la certificación, deben contar con una aceptación explícita por parte de DFG.

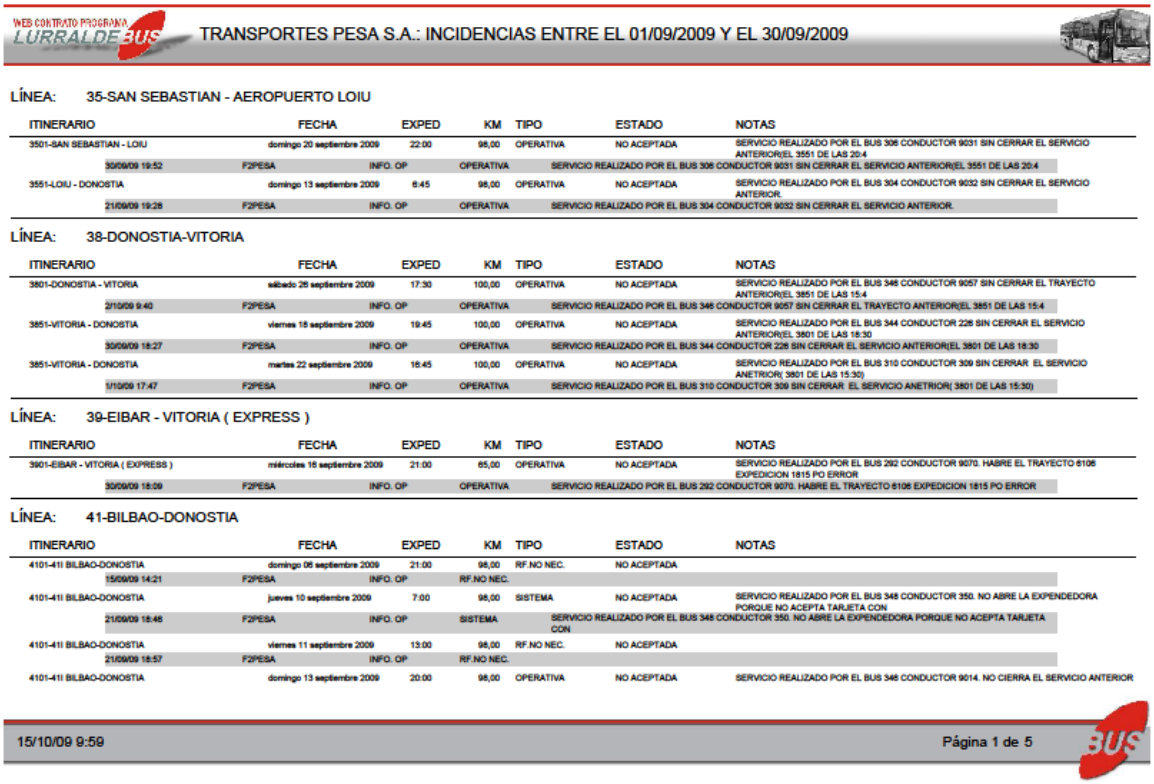
El procedimiento de aceptación y de certificación es el siguiente:

1. Durante los **5 días siguientes al cumplimiento de cada uno de los dos plazos** para realizar el procesado de la información, DFG procederá a revisar la información aportada a través del Portal WEB. En caso de que la información no sea suficientemente aclaratoria contactará con el Operador para solicitar información añadida, principalmente vía correo electrónico, aunque en los casos que lo requieran se procederá a una comunicación telefónica. Los servicios que no sean aceptados quedarán con la marca de rechazados. Una vez finalizada la validación de la información de un Operador, DFG solicitará al agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea que proceda a aceptar de forma masiva el resto de los servicios.

Tras esta solicitud, desde Lurraldebus Gunea se lanzará la aceptación masiva de los servicios y el lanzamiento de los procesos de certificación. De acuerdo a los dos plazos concedidos a los operadores para que realicen el procesado de la información, se lanzarán dos procesos de certificación, uno para los operadores que realicen la operación antes del día 5 del mes y el otro para el resto. **El primer proceso de certificación se realizará el primer día laborable a partir del día 13 del mes; el segundo proceso se lanzará el primer día laborable a partir del día 18 del mes.**

Para acceder a la información introducida por el operador de cada servicio no realizado (incidencia), de cada servicio adicional realizado o de cada servicio

modificado el Portal ofrece informes de operación con el listado de los servicios de este tipo.



WEB CONTRATO PROGRAMA LURRALDEBUS

TRANSPORTES PESA S.A.: INCIDENCIAS ENTRE EL 01/09/2009 Y EL 30/09/2009

LÍNEA: 35-SAN SEBASTIAN - AEROPUERTO LOIU

ITINERARIO	FECHA	EXPED	KM	TIPO	ESTADO	NOTAS
3501-SAN SEBASTIAN - LOIU	domingo 20 septiembre 2009	22:00	98,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 306 CONDUCTOR 9031 SIN CERRAR EL SERVICIO ANTERIOR(EL 3551 DE LAS 20:4
30/09/09 19:52	F2PESA	INFO. OP	OPERATIVA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 306 CONDUCTOR 9031 SIN CERRAR EL SERVICIO ANTERIOR(EL 3551 DE LAS 20:4		
3551-LOIU - DONOSTIA	domingo 13 septiembre 2009	8:45	98,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 304 CONDUCTOR 9032 SIN CERRAR EL SERVICIO ANTERIOR.
21/09/09 19:28	F2PESA	INFO. OP	OPERATIVA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 304 CONDUCTOR 9032 SIN CERRAR EL SERVICIO ANTERIOR.		

LÍNEA: 38-DONOSTIA-VITORIA

ITINERARIO	FECHA	EXPED	KM	TIPO	ESTADO	NOTAS
3801-DONOSTIA - VITORIA	sábado 26 septiembre 2009	17:30	100,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 346 CONDUCTOR 9057 SIN CERRAR EL TRAYECTO ANTERIOR(EL 3851 DE LAS 15:4
2/10/09 9:40	F2PESA	INFO. OP	OPERATIVA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 346 CONDUCTOR 9057 SIN CERRAR EL TRAYECTO ANTERIOR(EL 3851 DE LAS 15:4		
3851-VITORIA - DONOSTIA	viernes 18 septiembre 2009	19:45	100,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 344 CONDUCTOR 226 SIN CERRAR EL SERVICIO ANTERIOR(EL 3801 DE LAS 18:30
30/09/09 18:27	F2PESA	INFO. OP	OPERATIVA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 344 CONDUCTOR 226 SIN CERRAR EL SERVICIO ANTERIOR(EL 3801 DE LAS 18:30		
3851-VITORIA - DONOSTIA	martes 22 septiembre 2009	16:45	100,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 310 CONDUCTOR 309 SIN CERRAR EL SERVICIO ANETRIOR(3801 DE LAS 15:30)
1/10/09 17:47	F2PESA	INFO. OP	OPERATIVA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 310 CONDUCTOR 309 SIN CERRAR EL SERVICIO ANETRIOR(3801 DE LAS 15:30)		

LÍNEA: 39-EIBAR - VITORIA (EXPRESS)

ITINERARIO	FECHA	EXPED	KM	TIPO	ESTADO	NOTAS
3901-EIBAR - VITORIA (EXPRESS)	miércoles 16 septiembre 2009	21:00	65,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 292 CONDUCTOR 9070. HABRE EL TRAYECTO 6106 EXPEDICION 1815 PO ERROR
30/09/09 18:09	F2PESA	INFO. OP	OPERATIVA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 292 CONDUCTOR 9070. HABRE EL TRAYECTO 6106 EXPEDICION 1815 PO ERROR		

LÍNEA: 41-BILBAO-DONOSTIA

ITINERARIO	FECHA	EXPED	KM	TIPO	ESTADO	NOTAS
4101-41I BILBAO-DONOSTIA	domingo 06 septiembre 2009	21:00	98,00	RF.NO NEC.	NO ACEPTADA	
15/09/09 14:21	F2PESA	INFO. OP	RF.NO NEC.			
4101-41I BILBAO-DONOSTIA	jueves 10 septiembre 2009	7:00	98,00	SISTEMA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 348 CONDUCTOR 350. NO ABRE LA EXPENDEDORA PORQUE NO ACEPTA TARJETA CON
21/09/09 18:48	F2PESA	INFO. OP	SISTEMA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 348 CONDUCTOR 350. NO ABRE LA EXPENDEDORA PORQUE NO ACEPTA TARJETA CON		
4101-41I BILBAO-DONOSTIA	viernes 11 septiembre 2009	13:00	98,00	RF.NO NEC.	NO ACEPTADA	
21/09/09 18:57	F2PESA	INFO. OP	RF.NO NEC.			
4101-41I BILBAO-DONOSTIA	domingo 13 septiembre 2009	20:00	98,00	OPERATIVA	NO ACEPTADA	SERVICIO REALIZADO POR EL BUS 348 CONDUCTOR 9014. NO CIERRA EL SERVICIO ANTERIOR

15/10/09 9:59 Página 1 de 5

Informe Incidencias

HERRAMIENTAS

Las herramientas implicadas en esta operativa son:

- Portal WEB Contrato Programa (Informes de Operación).
- Comunicaciones por correo electrónico.
- Procedimientos internos de aceptación masiva y generación de certificación real.

AGENTES IMPLICADOS

Los agentes implicados en esta operativa son:

- Operador.
- DFG
- Agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea

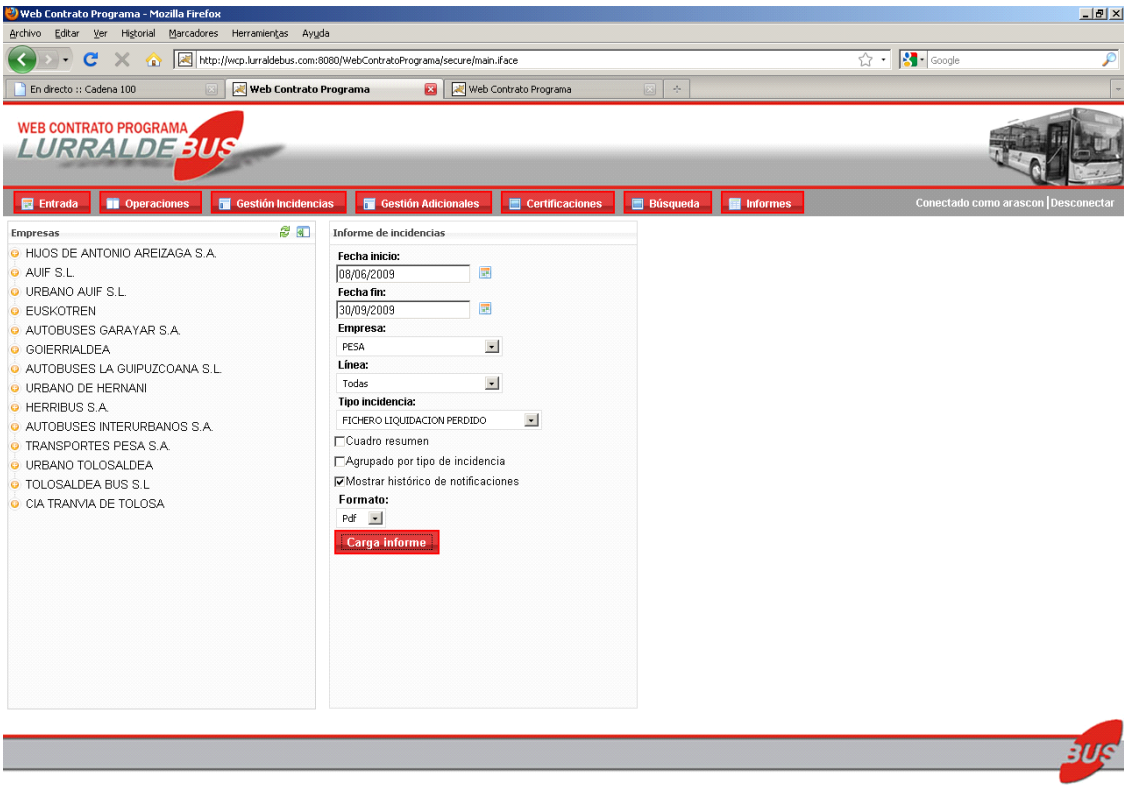
2.4 INTRODUCCION DE LIQUIDACIONES PERDIDAS EN EL SISTEMA

PROCEDIMIENTO

Durante el procesado de la información, el Operador puede detectar que existan viajes realizados cuya información no haya entrado en el sistema. En este caso, se debe intentar conseguir la información por los medios habituales.

Si finalmente no es posible recuperar el *info* de liquidación, se notificará a Lurraldebus Gunea la pérdida de esta información. Si finalmente no es posible recuperar esta información, **transcurridos 2 meses de guarda desde la realización del viaje**, se introducirá de forma manual en el sistema la información del servicio en base a la información de la que se disponga (ticket de liquidación, información de taquillas, etc.). Los servicios así introducidos aparecerán como servicios adicionales y deberán ser procesados por el Operador para ser tenidos en cuenta.

Para controlar las liquidaciones que están perdidas, mediante el Portal se puede obtener un informe de las incidencias tipificadas en el momento del procesado como "Fichero de Liquidación Perdido" para un periodo dado.



Selección de Informes por Tipo de Incidencia

Cuando un operador detecte que en el sistema no aparece un viaje que el tiene como realizado y haya constatado que la información de esa liquidación no ha aparecido en el sistema, deberá tipificar esa incidencia como "Fichero de Liquidación Perdido". Si posteriormente el viaje entra en el sistema antes de la certificación, el sistema lo vinculará automáticamente y seguirá el curso normal.

La reclamación de los ficheros perdidos se realizará de la forma habitual, aportando la máxima información posible (datos del servicio, copia de ticket de liquidación, etc.). Con esto se lanzarán los procedimientos habituales de recuperación (reprocesado de infos, búsqueda de espejos, procesado de ficheros de máquinas en reparación, etc.). Si pasados los dos meses desde la pérdida no ha aparecido la información, el operador contactará mediante un correo electrónico con el agente de operación de GCP, para que este introduzca de forma manual en el sistema la entrada correspondiente al viaje.

HERRAMIENTAS

Las herramientas implicadas en esta operativa son:

- Portal WEB Contrato Programa (Informes de Incidencias por Tipo).

- Herramienta de entradas de Liquidaciones manuales (TELVENT)
- Comunicaciones por correo electrónico.

AGENTES IMPLICADOS

Los agentes implicados en esta operativa son:

- Operador.
- DFG
- Agente de operación GCP de Lurraldebus Gunea

3. CONCLUSIONES

Este documento da una serie de directrices que deberán ser cuidadosamente observadas por todos los agentes intervinientes en la operación del Contrato Programa. El objetivo de las mismas es crear un marco en el que la información fluya correctamente y llegue a todos los interesados de modo que la operación se realice de la forma más limpia posible.

Estas directrices no son óbice para que se utilicen otros cauces de comunicación por parte bien de los operadores, bien de DFG. A medida que se vaya asentando la implantación de esta operación, se podrán introducir ajustes en la misma con el fin de que se ajuste más a la operativa real.

Los hitos temporales marcados en el documento se mantendrán y deben ser respetados por los operadores, puesto que en el momento en el que se lance la certificación de un mes (el segundo plazo es en torno al día 13 del mes siguiente) no será posible añadir información a los viajes certificados, por lo que esos viajes adicionales o viajes no realizados por causas facturables no entrarán en certificación.

Estos hitos temporales podrán ser eventualmente modificados por causas justificables, como errores graves en algún punto de los sistemas o similares, siempre con la aprobación de DFG.