	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE BONOS SOBRE EQUIPAJE Y/O MASCOTAS EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-008
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	09/05/2017

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro para el recaudo del valor que tiene el transporte de sobre equipaje y de las mascotas en guacales, en las bodegas de los buses de las diferentes rutas de la empresa.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para todas las rutas, todos los conductores y las agencias de Transportes Expreso Palmira S.A.

3. DEFINICIÓN


Bono de sobre equipaje y/o mascota: Documento valor para soportar el costo de un servicio prestado por la compañía al cliente –usuario cuando lleva sobre equipaje y/o mascotas de acuerdo a la política de manejo de los mismos (ver instructivo).

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Tipo de Bonos	La empresa maneja 2 tipos de bonos : a) Bono de sobre equipaje (\$10.000, \$15.000 y \$20.000) b) Bono de Mascotas (\$10.000)	Agencia	Bonos
Solicitud de bonos	El coordinador de valores de las diferentes agencias, de acuerdo al inventario que tenga en su poder y previendo el consumo mensual, debe realizar mensualmente el pedido de bonos al auxiliar de compras según su uso y valor.	Coordinador de valores Auxiliar de compras (almacén)	Email
	En cada una de las agencias, la auxiliar de oficina y/o taquilla debe explicar al usuario los bonos de mascota y sobre equipaje en caso que estos se lo solicitaran. Nota: estos bonos son necesarios para el viaje en caso de no cumplir con la <i>política de prestación del servicio (mascotas y sobre equipaje)</i> .	Auxiliar de oficina y/o taquilla. Coordinador de valores.	Política para la prestación del servicio
Venta de bonos Sobre Equipaje y Bonos de	En el momento que el cliente-usuario y/o pasajero llega a la taquilla a comprar el tiquete de viaje, el auxiliar de oficina y/o taquilla debe preguntar la cantidad de equipaje que lleva para el viaje e igualmente debe preguntar si lleva mascotas, dependiendo de la respuesta del cliente-	Auxiliar de Oficina	Colilla de bono

	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE BONOS SOBRE EQUIPAJE Y/O MASCOTAS EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-008
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	09/05/2017

Mascotas	<p>usuario se le informa sobre la política que tiene la empresa con respecto al equipaje personal autorizado y mascotas de ser el caso, se le informa que debe comprar los bonos sobre equipajes y/o bonos de mascotas según corresponda.</p> <p>La auxiliar de oficina y/o taquilla debe recibir el dinero por el valor del bono adquirido por el cliente-usuario, entregándole dos de las tres partes que componen dichos bonos (motorista y pasajero). En caso de perderse una de las colillas del consecutivo a la taquillera, se tiene como política en la compañía pagar el doble de los que vale el bono.</p>		
Abordaje de bus	Al momento que el cliente-usuario y/o pasajero llega al área de despacho y se dispone a abordar el bus, tanto los conductores, como el despachador deberán verificar el equipaje que el usuario lleva y si tiene mascotas o no, dependiendo de esta verificación se revalidara la necesidad que el pasajero adquiera el bono y/o bonos correspondientes. (<i>Ver Política para la prestación del servicio</i>).	Auxiliar de oficina Despachador conductor	Política para la prestación del servicio
Recaudo dinero por venta	La Auxiliar de oficina y/o taquillera conservara la 3era parte del bono llamada "AGENCIA" con el dinero recibido, el cual deberá ser entregado junto con el cuadre diario de planilla de la venta del turno al coordinador de valores, quien tiene un control muy puntual sobre los consecutivos entregados para trabajar a cada taquillera.	Auxiliar de oficina Coordinador de Valores	Cuadre diario de planilla Colilla del bono
Consignación de bonos	<p>El coordinador de valores recibirá junto con los cuadros diarios el dinero de planilla el valor de la venta del bono (sobre equipaje y/o mascota) al cliente-usuario (pasajero) y deberá verificar que con el dinero recibido la parte del bono que dice agencia, la cual deberá consignar aparte del cuadre diario de venta de tiquetes, y relacionando en la consignación el consecutivo vendido y discriminar sobre equipaje o mascota, según corresponda.</p> <p>Nota: El coordinador de valores deberá enviar (consignación y colilla del bono) a la Caja General en Acopi-Yumbo, para que ahí realicen el respectivo recibo de caja.</p>	Coordinador de valores	Colilla de bono Consignación
Bonos tiquete de viaje / Ambulancia	En cada agencia se manejan varios documentos considerados títulos valores entre ellos tenemos los bonos tiquete de viaje/ambulancia, donde siempre el inventario, custodia y vigilancia de estos está realizada por los coordinadores de valores.		

	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE BONOS SOBRE EQUIPAJE Y/O MASCOTAS EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-008
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	09/05/2017


	Manejo: 1. El manejo esta inicialmente realizado por el coordinador de valores, quien es el encargado de solicitarlos al almacén, auxiliar de compras en Acopi-Yumbo para ser suministrados a: <ul style="list-style-type: none"> la agencia las taquillas y/o auxiliares de oficina Estos son los encargados de venderlos y entregarlos a los pasajeros según corresponda, luego regresan al coordinador de valores convertidos en dinero en efectivo, dinero que será consignado a la empresa, así como también se controlara el número consecutivo de cada documento y su respectiva consignación. (visitas de auditoria)	Motorista	Consignación
	El seguimiento: Periódico se realiza en las visitas de auditoria, teniendo en cuenta la responsabilidad sobre el coordinador de valores de cada agencia, contando físicamente uno por uno el consecutivo de cada título valor, (sobre equipajes y mascotas), iniciando con los saldos de la visita anterior, más los despachos (remisiones de almacén), menos las ventas, (verificar las consignaciones correspondientes) menos devoluciones a auditoria, arrojando como resultado lo el saldo final o actual.	Coordinador de valores	Visita de auditoria
	Extravió o pérdida del título valor: Cuando uno de los títulos valores se extravían, pierden o son hurtados, el responsable inicial es el coordinador de valores y/o este responsabiliza a los auxiliares de oficina y/o taquilla, dependiendo del sitio de extravío. Se debe cancelar una multa que corresponde al doble del valor del título valor.	coordinador de valores Auxiliares de oficina y/o taquilla	

5. RESPONSABILIDAD

Despachadores, Auxiliares de Oficina y/o Taquilla: Dar el manejo adecuado de los bonos sobre equipaje y bonos de mascotas.

Coordinador de Valores: Tiene a su cargo la solicitud a Almacén de cada uno de los formatos utilizados y los coordinadores operativos serán responsables en cada terminal de la aplicación del procedimiento.

Auditoria de Agencias: Revisar, supervisar y controlar todos los consecutivos.

	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE BONOS SOBRE EQUIPAJE Y/O MASCOTAS EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-008
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	09/05/2017

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Bonos

Email

Colilla de bono

Política para la prestación del servicio

Cuadre diario de planilla


Consignación

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Desarrollo e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad	16/05/2016

8. APROBACIÓN

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Nombre: Olga Lucia Sánchez Cargo: Gerente Comercial	Nombre: Andrés Peña Cargo: Coordinador de calidad	Nombre: Alejandra Jaramillo Cargo: Gerente Administrativa

	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE BONOS SOBRE EQUIPAJE Y/O MASCOTAS EN LAS AGENCIAS	CÓDIGO:	PD-AG-008
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	09/05/2017

<p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. F-AGE-054</p> <p>AFILIADOS PALMIRA S.A.</p> <p>Valor Equipaje Adicional</p> <p>No. Bus. _____</p> <p>Valor \$ 15.000 Por pieza</p> <p>Máximo dos (2) Piezas por Persona</p> <p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p>	AGENCIA	<p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p> <p>Transporte de mascota Valor \$ 10.000</p> <p>No. Bus. _____</p> <p></p> <p>Condiciones para el transporte del animal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ir en su respectivo guacal en la bodega ✓ Debe tener el carnet de vacunas. ✓ Para los destinos largos la mascota debe viajar sedada ✓ Este servicio se ofrece dependiendo del bus, la disponibilidad y el tamaño de la mascota ✓ El transporte de la mascota se realiza con la autorización del pasajero y bajo su cuenta y riesgo, en consecuencia la empresa no asume ninguna responsabilidad por los daños que se ocasionen a esta durante el viaje <p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p>
<p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. F-AGE-054</p> <p>AFILIADOS PALMIRA S.A.</p> <p>Valor Equipaje Adicional</p> <p>No. Bus. _____</p> <p>Valor \$ 15.000 Por pieza</p> <p>Máximo dos (2) Piezas por Persona</p> <p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p>	MOTORISTA	<p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p> <p>Transporte de mascota Valor \$ 10.000</p> <p>No. Bus. _____</p> <p></p> <p>Condiciones para el transporte del animal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ir en su respectivo guacal en la bodega ✓ Debe tener el carnet de vacunas. ✓ Para los destinos largos la mascota debe viajar sedada ✓ Este servicio se ofrece dependiendo del bus, la disponibilidad y el tamaño de la mascota ✓ El transporte de la mascota se realiza con la autorización del pasajero y bajo su cuenta y riesgo, en consecuencia la empresa no asume ninguna responsabilidad por los daños que se ocasionen a esta durante el viaje <p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p>
<p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. F-AGE-054</p> <p>AFILIADOS PALMIRA S.A.</p> <p>Valor Equipaje Adicional</p> <p>No. Bus. _____</p> <p>Valor \$ 15.000 Por pieza</p> <p>Máximo dos (2) Piezas por Persona</p> <p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p>	PASAJERO	<p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p> <p>Transporte de mascota Valor \$ 10.000</p> <p>No. Bus. _____</p> <p></p> <p>Condiciones para el transporte del animal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ir en su respectivo guacal en la bodega ✓ Debe tener el carnet de vacunas. ✓ Para los destinos largos la mascota debe viajar sedada ✓ Este servicio se ofrece dependiendo del bus, la disponibilidad y el tamaño de la mascota ✓ El transporte de la mascota se realiza con la autorización del pasajero y bajo su cuenta y riesgo, en consecuencia la empresa no asume ninguna responsabilidad por los daños que se ocasionen a esta durante el viaje <p>AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A. AFILIADOS PALMIRA S.A.</p>