	INSTRUCTIVO PARA REPORTE DE FICHAS DE EQUIPAJE	CÓDIGO:	IN-AG-003
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el reporte cuando se extravíe una ficha de equipaje asignada a un usuario.

2. ALCANCE


El alcance de éste instructivo abarca a conductores, coordinador y/o auxiliar de valores involucrados en el manejo de perdida de fichas de equipaje.

3. DEFINICIÓN

Ficha de equipaje: Pieza de plástico u otro material que se asigna al usuario y su complemento se asigna a la maleta la cual viene numerada con el fin de controlar la entrega de equipaje de los pasajeros (No aplica para la ruta Cali- Palmira y Cali- Popayán)

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Información General	En su respaldo, la ficha de equipaje trae una cláusula de pérdida que comunica al usuario que en caso de perder dicha ficha, le será cobrado el valor ahí estipulado.	N/A	Ficha de equipaje
Cobro de la ficha	En caso tal de que el usuario comunique que extravió la ficha, el conductor debe cobrar de inmediato el valor correspondiente, teniendo como soporte lo escrito al respaldo de la ficha	Conductor	Ficha de equipaje
Entrega del dinero	Una vez el conductor haya cobrado el dinero de una o más fichas extraviadas, se debe dirigir a la oficina del coordinador y/o auxiliar de valores y hacerle entrega de este dinero, especificando el número del bus al que pertenece y el número de la ficha extraviada.	Conductor Coordinador y/o Auxiliar de Valores	N/A
Consignación de dinero	El coordinador y/o auxiliar de valores cada que pueda, deberá realizar una consignación independiente del dinero que tenga por perdida de fichas de equipaje, a nombre de afiliados Palmira.	Coordinador y/o Auxiliar de Valores	Consignación
Notificación de la pérdida	El coordinador y/o auxiliar de valores deberá enviar un e-mail al Director operativo director.operativo@expresopalmira.com.co en el cual comunicará el número de la ficha extraviada y el bus al cual pertenece, adjuntando como soporte la consignación realizada por dichas perdidas.	Coordinador y/o Auxiliar de Valores Director Operativo	Consignación E-mail
Reposición de la Ficha	Una vez el Director operativo sea notificado por la pérdida de fichas y su pago, este deberá comenzar a gestionar la reposición de las fichas perdidas.	Director Operativo	N/ A

	INSTRUCTIVO PARA REPORTE DE FICHAS DE EQUIPAJE	CÓDIGO:	IN-AG-003
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

5. RESPONSABILIDAD

Coordinador y/o Auxiliar de Valores: Realizar la gestión de consignación y envío del soporte de pago de las fichas extraviadas y reportadas.

Director Operativo: Encargado de realizar la gestión para la reposición de fichas.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	

APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Rafael Montero	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Director Operativo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativo