	PROCEDIMIENTO DE INCONVENIENTES CON EQUIPAJE Y ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-JU-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: JURIDICO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para dar respuesta al cliente frente a cualquier inconveniente que se presente con el equipaje y envíos antes, durante y después de la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la perdida y olvido de un objeto o equipaje y envió en el vehículo de la empresa.




## 3. DEFINICIÓN

**Olvido:** es todo aquello que se quede en el interior (pasillo, palomera, sillas, otras por especificar) del vehículo.




**Equipaje:** es todo aquello que viaje al interior de la bodega del vehículo de la empresa, la cual solo debe contener bienes de uso personal

## 4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Reclamación	<p>Cuando se presente perdida de equipaje, la reclamación se debe realizar por escrito informando lo sucedido con el equipaje que iba en el vehículo de la empresa.</p> <p>En el caso de olvido de equipaje, el pasajero debe llamar al terminal o a la línea de servicio al cliente de la empresa para informar sobre la pertenencia olvidada en el vehículo, y se remite al proceso jurídico.</p>	<p>Asistente jurídico</p> <p>Operador call center</p>	Carta de reclamación
Búsqueda de información	<p>Antes de iniciar la búsqueda de la pertenencia, el usuario debe suministrar alguna información del vehículo para poder dar respuesta del olvido o pérdida.</p> <p><b>Pérdida de equipaje:</b> Si la información que el pasajero suministra sobre el vehículo está completa (número de bus o placa) el asistente jurídico envía un correo al coordinador de ruta con esta información, solicitando la visita del conductor al área de jurídico para iniciar la búsqueda de la pertenencia; sin embargo si la información del vehículo no está completa, se informa al área de monitoreo para averiguar cuál puede ser el posible vehículo que se encontraba en ruta en la fecha y hora de la perdida.</p>	<p>Asistente jurídico</p> <p>Coordinador de ruta</p>	Email

  	<b>PROCEDIMIENTO DE INCONVENIENTES CON EQUIPAJE Y ENVÍOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	PD-JU-001
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO: JURIDICO</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

	<p>Cuando se solicita la información a monitoreo sobre el conductor que iba en el vehículo, es responsabilidad del área verificar y corroborar con los datos suministrados (hora, fecha y/o ruta) el conductor que se encontraba en ese momento manejando el vehículo.</p> <p><b>Olvido:</b> El pasajero debe indicar la información completa (número de bus o placa) del vehículo o en su defecto la hora del viaje y/o ruta, posterior a tener toda la información se llama al área de transporte para averiguar el conductor que se encontraba en esa ruta y hora.</p> <p>En caso que la información suministrada sea la placa se debe llamar a radicación para que suministre el número del bus, y ya teniendo este dato poder llamar a transportes, con el fin de encontrar cual es el nombre del conductor en el momento del olvido.</p>		
<b>Contacto con el conductor</b>	<p><b>Pérdida de equipaje:</b> Cuando el presunto conductor, se presenta al proceso de jurídico de la empresa y relata los hechos ocurridos, se puede determinar si es o no responsabilidad de este la pérdida; posterior se debe realizar una letra por 50.000 mil pesos para iniciar a dar respuesta a la reclamación generada por el usuario y en caso que el conductor no sea responsable por la pérdida, se le informa al pasajero los motivos por el cual no se hará ofrecimiento económico a la reclamación.</p> <p><b>Olvido:</b> Después que transportes ha suministrado la información del conductor, este es llamado con el fin de preguntar si dentro del vehículo quedó un olvido de algún pasajero indicando la descripción de esta pertenencia.</p> <p>Si el conductor expresa que no hay nada en el vehículo, entonces se le informa al pasajero que el olvido manifestado no se encuentra y que puede ser que algún pasajero lo haya cogido y por lo tanto el conductor no está enterado además que no es responsabilidad de este así como se indica en el respaldo del tiquete.</p> <p>En el caso que el conductor encuentre alguna pertenencia en el vehículo que cumpla con la descripción dada por el pasajero, este debe ser llevado al proceso de jurídico para poder ser entregado al dueño.</p>	<p>Conductor</p> <p>Proceso Jurídico</p> <p>Transportes</p>	Letra
<b>Contacto con el pasajero</b>	<p><b>Pérdida de equipaje:</b> Cuando el proceso jurídico realiza el ofrecimiento económico al pasajero, el asistente jurídico envía un desistimiento para ser firmado y autenticado en caso que la persona acepte el ofrecimiento; posteriormente se realiza un formato de pago para que el Jefe jurídico o el Abogado senior haga autorizar por el Gerente General y el pago pueda ser reclamado por el pasajero afectado.</p>	<p>Asistente Jurídico</p> <p>Jefe jurídico</p> <p>Abogado senior</p> <p>Gerente General</p>	<p>Formato de pago</p> <p>Acta de entrega</p>

  	<b>PROCEDIMIENTO DE INCONVENIENTES CON EQUIPAJE Y ENVÍOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	PD-JU-001
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO: JURIDICO</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

	<b>Olvido:</b> el proceso jurídico se comunica con el usuario indicándole que debe desplazarse hasta la empresa ubicada en Acopi-Yumbo para realizar la entrega del olvido y firmar un acta de entrega.		
<b>Entrega</b>	<p><b>Pérdida de equipaje:</b>            Cuando el formato de pago ya está autorizado, se radica la letra para ser cobrada al conductor dejando una copia que se anexa al formato de pago y el proceso de nómina debe realizar el descuento, posteriormente se pasa a contabilidad para que se genere el cheque y quede trazabilidad, luego se debe pasar a caja al tesorero para que sea entregado al usuario.</p> <p><b>Olvido:</b> Una vez el usuario llegue, debe revisar delante de la cámara la pertenencia y se firma el acta de entrega de equipaje.            Cuando el olvido está en la terminal, el pasajero debe dejar una fotocopia de la cedula con número telefónico, indicando que recibió el olvido en perfectas condiciones.</p>	Asistente jurídico.  Conductor  Tesorero (caja)	Acta de entrega de equipaje.  Letra de cobro
<b>Envíos</b>	El Departamento jurídico se encarga de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborar respuestas por reclamaciones de pérdidas o averías de encomiendas que sean remitidas.</li> <li>- Brindar apoyo frente a la revisión de contratos y cobro jurídico de cartera vencida</li> <li>- Suministrar respuesta a las investigaciones y/o quejas que inicien las entidades gubernamentales.</li> </ul>	Gerente de Logística EP/Abogado Junior/Abogado senior	Reclamación Contratos Respuesta de investigacion

## 5. RESPONSABILIDAD




**Asistente jurídico:** restituir el olvido o pérdida de pertenencias en caso que aparezca esta.

**Operador call center:** re direccionar el inconveniente al proceso jurídico.

**Coordinador de ruta:** enviar la información del conductor (Número de bus) cuando el proceso jurídico lo solicite.

**Conductor:** Informar al proceso de transportes o al proceso jurídico, acerca de cualquier documento, paquete u objeto hallado en el bus una vez haya terminado la prestación del servicio

**Transportes:** Proveer nombre y número telefónico del conductor.

  	<b>PROCEDIMIENTO DE INCONVENIENTES CON EQUIPAJE Y ENVIOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	PD-JU-001
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO: JURIDICO</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

**Jefe jurídico:** Verificar que el procedimiento se lleve a cabo.

**Abogado senior:** Guiar el procedimiento para solución de inconvenientes con el equipaje para que el usuario quede satisfecho.

**Gerente General:** Aprobar el ofrecimiento económico generado para entregar al usuario en caso de pérdida.

**Tesorero:** entregar dinero del ofrecimiento económico generado por la pérdida de equipaje después de ser autorizado por el gerente general.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Carta de reclamación

Email

Formato de pago

Acta de entrega

Acta de entrega de equipaje.




Letra de cobro

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el Documento	Emisión de Documento	16/05/2016

## APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b>	Carolina Mena	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
<b>CARGO:</b>	Asistente Jurídico	Coordinador de calidad	Gerente Administrativo

  	PROCEDIMIENTO DE INCONVENIENTES CON EQUIPAJE Y ENVIOS	CÓDIGO:	PD-JU-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: JURIDICO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016