	PROCEDIMIENTO PARA EXTRAVÍO DE TIQUETES	CÓDIGO:	PD-AG-010
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN COMERCIAL	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el Manejo de los tiquetes extraviados, con el fin de garantizar el uso adecuado de tiquetes y evitar su reutilización.

2. ALCANCE

Este procedimiento solo aplica para los tiquetes extraviados que estén comprados con la cedula del titular y que sea este el que realice la reclamación, de no ser así la compañía no responde por la pérdida o extravió del tiquete.


3. DEFINICIÓN

Tiquete: Documento que se entrega a la persona interesada en el que se garantiza que esta ha realizado una entrega o pago por una compra o por un servicio, o que cumple cierto requisito o tiene cierto derecho sobre algo, en este caso al servicio de transporte.

4. CONTENIDO

4.1. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Este procedimiento no aplica para tiquetes Manuales ya que no tenemos forma de validarlo en el sistema si viaje o no viaje.
- ✓ Si en la agencia no hay luz y/o Internet, es decir no se puede validar, cerrar o despachar el tiquete no se puede hacer el procedimiento y el usuario debe de regresar en otro momento cuando se tengan las condiciones para la validación.
- ✓ Únicamente para las rutas: Cali – Bogota – Cali, Cali – Medellin –Cali, Bogota – Manizales – Bogota, Cali – Manizales – Cali (estas rutas con sus tránsitos habituales).
- ✓ Si el usuario no cumple con los requerimientos mencionados en este documento no puede viajar sin tiquete.
- ✓ Las personas responsables en la agencia asumirán el valor del tiquete del pasajero, en caso de no cumplir con lo mencionado en este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO PARA EXTRAVIO DE TIQUETES	CÓDIGO:	PD-AG-010
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN COMERCIAL	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

- ✓ Servicio al Cliente subirá todos los tiquetes extraviados a la nube <https://www.outlook.com/>; correo: extraviados@outlook.com, para que validen el tiquete antes de hacer uso del procedimiento evitando la doble utilización del tiquete.


4.2. EXTRAVIO DE TIQUETES

Cuando un cliente argumente que extravió su tiquete, los Coordinadores Operativos deben validar el número de tiquete que relaciona el cliente en el sistema y validar que este corresponda al viajero en mención, así mismo validar que este tiquete no se encuentre cerrado ni asignado a ningún viaje, si al realizar esta verificación el tiquete se encuentra abierto y cumple con todos los parámetros para viajar, se le solicita al cliente que diligencie la declaración juramentada donde se relaciona los tiquetes extraviados adjuntado la copia de la cedula del titular de los tiquetes.

Al momento de realizar el despacho, la Auxiliar de Oficina debe asignar manualmente al despacho en el FICS el número del tiquete que extravió el cliente y que relaciona en la declaración extra juicio, esto con el fin de que el tiquete quede cerrado y no permita su reutilización en otro despacho. En la planilla física se debe realizar la nota manual donde se informe que viaja un usuario con el formato de la declaración extra juicio y la copia de la cedula del titular de tiquete, esta nota debe ir firmada por el Coordinador Operativo como garante del cumplimiento del proceso.

En cada agencia se debe registrar la matriz de control de tiquetes extraviados con el fin de tener la trazabilidad de este tipo de tiquetes.

Cuando llega el vehículo a liquidación esta liquida con el número de tiquete que se relaciona en la declaración Juramentada y valida que la copia de la cedula concuerde con la del tiquete. Además debe escanear la declaración juramentada de pérdida de tiquete y enviar a Servicio al cliente para su archivo digital.

	PROCEDIMIENTO PARA EXTRAVÍO DE TIQUETES	CÓDIGO:	PD-AG-010
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN COMERCIAL	FECHA REVISIÓN:	08/06/2017

En caso de que la Auxiliar de Oficina no realice el despacho correcto del ticket en el FICS y el ticket no quede cerrado correctamente generando una doble utilización del mismo, esta debe asumir los costos del mismo cuando este sea reutilizado.

5. RESPONSABILIDAD

El Coordinador Operativo es el garante de que este procedimiento se cumpla a cabalidad en sus agencias y que los tickets no se reutilicen.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Declaración juramentada de pérdida de ticket.

Matriz Control de Tickets Extraviados.

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. SOLICITUD	VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO

8. APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Olga Sánchez Cargo: Gerente Comercial	Nombre: Julio Valenzuela Cargo: Coordinador Calidad	Nombre: Alejandra Jaramillo Cargo: Gerente Administrativa