



**PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PERDIDA DE EQUIPAJE DE LA
EMPRESA COOTRANSTOL LTDA**

Contenido

INTRODUCCION	2
OBJETIVOS	3
JUSTIFICACIÓN	3
ALCANCE	4
RESPONSABLES	4
CONDICIONES ESPECÍFICAS	4
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
ABREVIATURA/DEFINICIÓN	6
DOCUMENTOS DE CONSULTA.....	6

INTRODUCCION

El bienestar, comodidad y seguridad de nuestros pasajeros son primordiales para Cootranstol LTDA, por ende, se busca establecer protocolos de servicio o de abordaje a ciertas situaciones presentadas en el desarrollo de nuestras labores.

En este caso, se establece una ruta de acción para las situaciones en que el equipaje de un pasajero se haya extraviado, para tener un accionar eficaz en el momento en que se presente la situación de pérdida de un equipaje y que tanto empleados como clientes tengan tranquilidad de que se está llevando a cabo un protocolo que le permite recuperar su equipaje u obtener una compensación económica por él.

Este documento brinda la contextualización y las especificaciones del protocolo de acción frente a la pérdida de equipaje, de la empresa Cootranstol LTDA. En él se encontrarán los lineamientos básicos y las consideraciones a la hora de activar la ruta de acción para atender a este percance.

OBJETIVOS

Establecer una ruta de acción para los casos en que se reporte la pérdida de equipaje de un pasajero (en las modalidades: carretera, mixtos, especial).

JUSTIFICACIÓN

La pérdida de equipaje es un problema que hoy en día poco sucede en cualquier tipo de medio de transporte, sin embargo es una posibilidad que puede afectar tanto a los pasajeros como a la empresa de transporte. Para clasificar el equipaje y que cada pasajero pueda reclamarlo de manera segura y sin confusiones, el equipaje se etiqueta con un sticker que proporciona la información sobre la compensación que se realizará en caso de que el equipaje se extravíe o averíe. Aunque existe esta medida de seguridad para evitar la confusión en el momento de entrega de equipaje, aún no existían los lineamientos o la ruta de acción especificada sobre lo que deben tener en cuenta tanto operarios de la empresa, como clientes.

Este documento tiene la funcionalidad de ser una defensa para el consumidor, y un mecanismo protector para la empresa ante acciones legales que puedan llevarse en su contra por estos motivos. Todo esto, acorde a lo mencionado en el libro cuatro del código de comercio sobre la pérdida o avería de equipajes. En

vista de esta necesidad, nace este protocolo, para brindar herramientas a los empleados y a los clientes.

ALCANCE

Dirigido a todos los usuarios de nuestro servicio de transporte que se movilicen con equipaje, como beneficiarios de este protocolo y al personal operativo que se encargará del cumplimiento del mismo.

RESPONSABLES

Gerencia. Es la dependencia encargada de desarrollar las actividades comerciales de la empresa.

Personal operativo. Se encarga de coordinar y vigilar estos protocolos se estén llevando a cabo de la manera aquí especificada y de brindar la información necesaria para el correcto desarrollo del protocolo por parte de los conductores, auxiliares o pasajeros.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

Para que se lleve a cabo la investigación y la compensación monetaria por la pérdida del equipaje, el pasajero debe presentar el sticker que se le dio al momento de etiquetar su equipaje.

Sin importar el valor del equipaje, la compensación monetaria corresponde solo a lo establecido en el sticker.

La compensación monetaria se realizará siempre y cuando no sean asuntos de peso mayor como robo masivo o accidente del vehículo.

Para que se haga efectivo el procedimiento de pérdida de equipaje se debe cumplir con la información estipulada en la parte de atrás del sticker.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Para activar el protocolo, el pasajero debe reportar al conductor/auxiliar la pérdida de su equipaje y presentar el debido sticker que se le entregó al momento del abordaje.
- Cuando el Conductor/auxiliar verifique que el equipaje no está, debe informar inmediatamente a la taquilla del lugar de procedencia para verificar si el equipaje se quedó en la bahía/plataforma de abordaje.
- En caso de que el equipaje haya sido olvidado, se enviará como encomienda en el siguiente bus que se dirija hacia la ubicación del pasajero.
- Si el equipaje no aparece, el pasajero debe dirigirse a la taquilla de Cootranstol más cercana y diligenciar un formato de PQRSDF especificando el número del vehículo, el nombre del auxiliar, la hora del viaje y la situación presentada.

- Cuando la queja sea recibida por la gerencia, se procederá a hacer la respectiva investigación y la compensación monetaria que se especificada en el sticker de equipaje.

ABREVIATURA/DEFINICIÓN

- PQRSDf: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones.
- Equipaje: se refiere a valijas, bolsos, maletines y demás contenedores donde las personas trasladen sus pertenencias.

DOCUMENTOS DE CONSULTA

Decreto 410 de 1971, Código de comercio, Marzo 27, República de Colombia.