



COINSTRASMAR

MANUAL DE PROTOCOLO DE OPERACIÓN EN EL TRASLADO DE PASAJEROS

NIT. 800.206.977-8

PERSONERÍA JURÍDICA 1971

CONTACTO. 6260427 - 320 5514511 - 320 5514561.

	INFORMACION DE LA EMPRESA
Nombre:	COINSTRASMAR
NIT:	800206977-8
Actividad económica	TRANPORTE DE PASAJEEROS
Departamento:	BOLIVAR
Municipio:	MARIA LA BAJA
Dirección:	CALLE 3
Correo electrónico:	coinstramar@hotmail.com
Fecha:	2022

OBJETIVO

Coordinar y controlar las actividades operativas de atención primaria al usuario en el desarrollo de acciones encaminadas a garantizar la satisfacción del usuario y el aumento de las operaciones comerciales para la empresa

ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

El personal que desarrolla las operaciones y los servicios en nombre de la empresa COOINSTRASMAR deberá mantener un trato cordial y respetuoso con el resto del personal.

Durante la prestación del servicio, el personal deberá llevar el uniforme limpio, arreglado y debidamente planchado. El uniforme entregado es de uso obligatorio, no pudiendo utilizar ninguna prenda de vestir ajena a este.

Se deberá mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara (cerquillos).

No estará permitido comer, beber cualquier tipo de bebidas o mascar chicle en el área de trabajo (agencia y/o zona operativa).

Después del refrigerio y antes de retornar al módulo de atención, el personal debe estar debidamente aseado, cuidando sobre todo la higiene de manos y cara.

No estará permitido el uso de teléfonos celulares u otro equipo audiovisual en el área de trabajo (agencia y/o zona operativa).

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

TRANSPORTE DE MENORES

- Antes de expedir el tiquete de viaje correspondiente se debe diligenciar el formato Autorización para el transporte de menores.
- Es preciso informar al Padre o Tutor del menor que únicamente se entregara al menor dentro del terminal de transportes de la ciudad de destino, nunca en paradas intermedias o vías aledañas.
- Únicamente se podrán ubicar a los menores de 10 años en los asientos 5 y 6.
- Los infantes mayores de 10 años obligatoriamente tendrán que ser ubicados en los asientos del 1 al 4 asegurando el uso del cinturón de seguridad, preferiblemente ubicarlo en el puesto 1 (detrás del conductor).

- La responsabilidad del transporte del menor recae únicamente en el Conductor del Vehículo, nunca en el asistente de viaje; el Conductor debe ser presentado a los padres o acudientes del menor que solicita el acompañamiento y es el quien debe entregar el menor a los responsables en el destino.

TRANSPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA

La legislación actual define como persona con discapacidad o Pasajero con Movilidad Reducida (PMR) a “toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física, (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros”.

Atendiendo a lo anterior y en caso de que el usuario cumpla con una de las características anteriores debemos asegurar una ubicación adecuada para facilitar el ingreso y descenso de estas personas de nuestro vehículo.

TRANSPORTE DE MASCOTAS

TRANSPORTE DE MASCOTAS EN EL INTERIOR DE LOS VEHICULOS

Condiciones del servicio:

El servicio debe ser solicitado en el momento de la compra del tiquete, debido a que existe un límite de mascotas aceptadas por vehículo.

Solo se transportarán las mascotas que cumplan con todas las condiciones establecidas en este reglamento.

Las mascotas aceptadas son únicamente perros, gatos y aves pequeñas que no estén catalogados como silvestres o su tránsito se encuentre prohibido por las autoridades.

Solo se transportará una mascota en el interior del vehículo por despacho.

El cliente debe proveer el maletín adecuado para el transporte o guacal para el transporte de la mascota.

Se aceptará únicamente un guacal por pasajero y una mascota por guacal.

El cliente debe presentar el carné de vacunas de su mascota para abordar el vehículo.

Se rechazarán todos los animales que por sus características especiales (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento) pudieran resultar molestos para el resto de pasajeros.

MANEJO DE PASAJEROS EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ Y/O BAJO INFLUENCIA DE ESTUPEFACIENTES

Por ningún motivo venda tiquetes de viaje a pasajeros en estado de embriaguez o bajo influencia de estupefacientes.

Explique al pasajero que por políticas de la empresa es imposible transportar pasajeros en este estado. Antes de entrar en conflicto, explique que el cupo está lleno.

MANEJO DE ACTITUDES INADECUADAS

Este manejo de actitudes inadecuadas las debe aprender a resolver el auxiliar de venta, teniendo en cuenta lo anterior, el personal de servicio al cliente (auxiliar de venta, conductor, etc.) deben ser personas muy serenas, amables y ante todo deben saber prestar un excelente servicio al cliente

MANEJO DE EQUIPAJE Y KG DE EXEDENTES

El pasajero tiene derecho al transporte del equipaje en las bodegas del bus, cualquier exceso de equipaje debe ser cancelado por el pasajero y será cobrado únicamente por el personal de la empresa, cuyo equipaje deberá solo contener prendas de vestir y artículos de aseo, cuyo contenido es responsabilidad única del pasajero. COOINSTRANMAR, no está obligada a verificar el contenido del mismo y no podrá superar la dimensión de 158 cms sumados el alto, ancho, fondo.

. Antes del viaje, el pasajero tiene la obligación de declarar el valor de los objetos que constituyen su equipaje, de forma unilateral y teniendo en cuenta el uso y desgaste de tales elementos. No se permite el transporte de objetos de valor, tales como dinero en efectivo, títulos valores, cheques, documentos comerciales o de negocios, pasaportes, joyas, metales preciosos, objetos de arte, computadores portátiles o equipos electrónicos, celulares, juguetes de control remoto, juegos o juguetes electrónicos o cualquier objeto valioso en el equipaje. Si a pesar de esta prohibición el pasajero la desconoce, COOINSTRANMAR., no se hace responsable por cualquier pérdida, deterioro o daño que sufra(n) el (los) objeto(s) valioso(s). Sí el pasajero lleva consigo estos artículos u objetos valiosos, deberán ser objeto del equipaje de mano, bajo custodia y responsabilidad del pasajero durante todo el viaje, los cuales no serán entregados para custodia o cuidado del conductor y/o la empresa.

. Por cada pieza de exceso de equipaje, el pasajero deberá pagar adicional, la suma de en pesos colombianos acordada con el personal de la operación del vehículo en el sitio de

abordaje.

El pasajero no podrá llevar consigo o con su equipaje armas, municiones, materiales explosivos, inflamables o corrosivos, y en general, cosas que puedan constituir peligro para los conductores o para las personas o cosas a bordo. Por razón de seguridad, COOINSTRANSMAR., se reserva el derecho de inspeccionar el equipaje con la presencia del pasajero, sin que lo anterior constituya fuente de responsabilidad para la empresa o exima de la responsabilidad al pasajero.

. NO Se permite el transporte de alimentos crudos ni perecederos, en caso tal estos deben estar debidamente embalados y conservados al momento de ser transportados para evitar olores y su alteración, cuya responsabilidad recae en forma exclusiva en el pasajero.

6. El equipaje registrado y transportado de conformidad con el presente contrato, se entregará en el lugar de destino, con la presentación y entrega de las contraseñas de equipaje, la cual hace parte del contrato de transporte.

9. En el evento de EQUIPAJE dejado en nuestros vehículos, se tendrá la custodia de los mismos, por un término de tiempo prudente a partir del día del viaje, pasado este término la empresa procederá a su destrucción o entregarlo en donación a una entidad de beneficencia.