

	PROCEDIMIENTO	Código:	PRO-AAB-01
	Protocolo para casos de tocamientos indebidos a pasajeros	Versión:	02/28-12-18
		Página:	1 de 1

1. OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos que se deben seguir ante los casos de tocamientos indebidos durante el viaje con la finalidad de proteger la integridad de nuestros pasajeros.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los tripulantes de Cabina, Pilotos (en servicios sin atención a bordo), personal del Area Comercial, Servicio de Atención al Cliente y Monitoreo GPS.

3. POLÍTICAS Y DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- 3.1. Es responsabilidad de cada Tripulante de Cabina y Piloto cumplir con los procedimientos establecidos en el presente manual.
- 3.2. Será responsabilidad de los Administradores de Agencia, Jefatura Comercial, Jefatura de Atención a Bordo y Asistentes de Atención a Bordo velar por el cumplimiento de la calidad de las tareas y de los procedimientos de los Tripulantes de Cabina y Pilotos establecidos en el presente Procedimiento, para este efecto se apoyará en el Coordinador de Procesos a Bordo.

4. PROCEDIMIENTO

ÍTEM	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.1	Pasajero Afectado	Se comunica al tripulante o línea de emergencia sobre tocamientos indebidos por parte de otro pasajero.
4.2	Servicio de Atención al Cliente o Monitoreo	En servicios sin Tripulante, el SAC o Monitoreo GPS (fuera de horario de atención del SAC) se comunica con el piloto para indicarle una parada forzada en la zona segura más próxima con control policial.
4.3	Tripulante de Atención a Bordo o Piloto	Proceder al cambio de asiento del pasajero afectado a fin de resguardar su integridad. Sea a un asiento libre o solicitando apoyo a otro pasajero para el cambio.
4.4	Tripulante de Atención a Bordo o Piloto	Prestar ayuda al pasajero afectado con su equipaje de mano para su reubicación.
4.5	Tripulante de Atención a Bordo.	Brindar apoyo y vigilancia constante hasta la finalización del servicio.
4.6	Tripulante de Atención a Bordo o Piloto	Orientar al pasajero sobre las opciones para realizar su denuncia (comisarías, fiscalías, líneas telefónicas de apoyo, etc.).
4.7	Tripulante de Atención a Bordo o Piloto	En caso el afectado no tenga un celular disponible, ofrecerle el asignado al bus.
4.8	Tripulante de Atención a Bordo o Piloto	Comunicar a la Jefatura de Atención a Bordo y/o Jefatura Comercial sobre lo sucedido.
4.9	Tripulante de Atención a Bordo o Piloto	Con una anticipación prudencial de al menos dos horas antes del arribo a destino, Se debe contactar al Administrador de Agencia para que reciba al pasajero.
4.10	Administrador	Orientar al pasajero sobre las opciones para realizar su denuncia (comisarías, fiscalías, líneas telefónicas de apoyo, etc.).
4.11	Monitoreo	Informar a través del correo de incidencias.

5. Registros

- Reporte de Viaje (para servicios con Tripulante)
- Reporte de Incidencias de Monitoreo GPS (para servicios sin Tripulante)

6. Control de Cambios

Versión inicial

Elaborado por : Dariela Vásquez Coordinador de Procesos a Bordo	Revisado por: César Benavides Gerente Comercial	Revisado por: Yonel Carranza Asesor Legal	Aprobado por: Carlos Sheen Cantoni Administrador General
---	---	---	--