

1. OBJETO

Establecer la metodología de trabajo del personal de boleterías y agencias para la venta de pasajes y pasajes remitidos.

2. ALCANCE

A todo el personal de boleterías y agencias de todo el país.

3. REFERENCIAS

Procedimiento Actividades de Boleterías (FBU E03-000)

4. GENERAL

Vocabulario y definiciones

Boleto por sistema. Es el pasaje emitido a través de una boletería que se encuentra incorporada al sistema de cómputos.

Boleto manual. Es el pasaje emitido:

- Por una boletería que no se encuentra incorporada al sistema de cómputos y emite boletos en forma manual.
- Por los Conductores para la venta de pasajes arriba del coche durante la prestación del servicio cuando el pasajero no lo ha podido adquirir en la boletería.

En ambos casos los datos del boleto se llenan en forma manual.

5. REALIZACION

5.1 Atención al Cliente

El personal de boleterías y agencias, representa la imagen de la Empresa hacia el cliente, por tal motivo debe brindar el mejor trato y atención al pasajero, respondiendo todos los requerimientos para satisfacer su necesidad.

Debe proveer toda la información que se le solicite en forma precisa, concreta y respetuosa relacionados con servicios, tarifas, frecuencias y ubicaciones desde esa localidad hacia los destinos que la Empresa presta servicios incluyendo los retornos.

El personal de boleterías no debe realizar comentarios con los clientes sobre asuntos atinentes o que puedan ocasionarle perjuicios a la Empresa.

5.2 Características del Boleto o pasaje

De acuerdo con lo establecido en los requisitos legales a continuación se detallan las características del boleto o pasaje que debe contener en forma clara y legible:

a) Datos personales del pasajero (N° de DNI, Apellido y Nombre)

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Aclaración: Carlos Santos	Aclaración: Nicolás Spella	Aclaración: Claudio Pereyra
Fecha: 25/01/2010	Fecha: 26/01/2010	Fecha: 01/02/2010

- b) Tipo de servicio (Servicio Público, Tráfico Libre, Ejecutivo)
- c) Categoría del Servicio
- d) Origen – Destino del viaje.
- e) Fecha de emisión del pasaje.
- f) Fecha y horario del viaje a realizar y ubicación si correspondiere.
- g) Tarifa cobrada.
- h) Sistema de seguridad documental (numeración preimpresa de modo que no permita su remoción y /o reutilización).
- i) Nombre, razón social y domicilio de la Empresa
- j) Inscripciones, CUIT, Ingresos Brutos, Caja de Jubilaciones y fecha de inicio de actividades.
- k) Prohibición de fumar
- l) Descuentos por devolución y canje de pasajes.
- m) Derecho a transportar hasta 15 kg. de equipaje sin cargo por boleto
- n) Compañía de Seguros (Opcional su publicación en el boleto)
- o) Salidas de emergencia, martillos y dispositivos de seguridad manuales de accionamiento de puertas.

5.3 Datos que el boletero debe llenar para la venta de un boleto

Los boletos para la venta en boleterías por sistema o de llenado manual constan de 3 cuerpos con el mismo número de identificación.

Todos los cuerpos se completan con los datos detallados en el punto 5.2. a), b), c), d), e) y f).

En el caso de vender varios pasajes y no contar con alguno de los datos de los pax, se debe cargar en **TODOS LOS BOLETOS**, los datos de uno de ellos.

Ej: Boleto Pax 1 - José Pérez DNI 11568977 Arg. (Pax que saca los boletos)

Boleto Pax 2 - José Pérez DNI 11568977 Arg. **(Repetir)**

Boleto Pax 3 - José Pérez DNI 11568977 Arg. **(Repetir)**

El talón derecho es para el pasajero y el central para la Empresa, requerido por el Conductor al ascender al coche, se entrega al pasajero en el momento de la emisión.

Cada cuerpo del pasaje está identificado con las siguientes leyendas:

- **Para la administración:** Es aquel talón que queda en la caja de la boletería como comprobante de la venta, para su posterior rendición
- **Para el Conductor:** Es retenido por dicho personal al ascender el pasajero a la unidad.
- **Para el pasajero:** Es el comprobante que le permite realizar el viaje.

Los boletos emitidos por los Guardas en el ómnibus durante la prestación del servicio constan de 2 cuerpos con el mismo número de identificación.

Ambos cuerpos se completan simultáneamente con los datos detallados en el punto. 5.2. a), b), c), d), e), f) y g).

El talón “para el pasajero” se entrega al mismo en el momento de la emisión, el talón “para la administración” queda en poder del Conductor como comprobante de la venta para su posterior rendición.

La forma de expendio de boletos en el ómnibus está descrita en el documento “Instructivo de Conductores” (FBU E02-001).

5.5 Venta de pasajes en boleterías

Los pasajes pueden ser solicitados por los pasajeros con anticipación, sujeta a la disponibilidad de la Empresa, y abonados en efectivo o en la forma de pago que determina cada boletería (Tarjeta de débito o crédito, bonos provinciales, moneda extranjera).

Los pasajeros / clientes solicitan en la boletería la información para satisfacer su necesidad de viajar, indicando destino, fecha, horario estimado de partida, requiriendo la tarifa, tipo de servicio, horario de arribo a destino y/o cualquier otra especificación que considere de interés (**calidad esperada por el pasajero**).

El personal de boleterías proporciona toda la información necesaria sobre los requisitos solicitados por el pasajero (**calidad ofrecida**).

Una vez resueltas las diferencias entre la solicitud del cliente y el servicio ofrecido, aquél podrá desistir de su interés o solicitar la emisión y venta del pasaje para realizar el viaje (**calidad pactada**).

La boletería habilitada con sistema emite y vende el pasaje utilizando el “Boleto por Sistema”.

La boletería sin sistema de cómputos emite y vende al cliente el pasaje utilizando “Boleto de llenado manual”.

El boletero debe verificar y confirmar con el cliente antes que éste se retire de la ventanilla, que el contenido del boleto emitido este conforme a lo solicitado: Fecha de viaje, hora de salida, asiento, origen y destino, tarifa, tipo y categoría del servicio y también la plataforma o lugar de partida donde debe presentarse para iniciar el viaje.

Cuando los pasajes emitidos son internacionales, el boletero debe comunicar al pasajero, además de las indicaciones del párrafo anterior, que en el momento de viajar debe presentar la documentación requerida por las autoridades de control en los cruces de frontera que son de conocimiento público, y otros requerimientos específicos, exigidos en forma transitoria o permanente (Ejemplo: certificado de vacunación).

5.6 Venta de pasajes abiertos

El cliente puede optar por adquirir un pasaje abierto, en el cual no se indica la fecha y hora en que realizará el viaje. En este caso el boletero debe indicar al cliente que debe presentarse en la boletería cuando lo considere oportuno, dentro de los días establecidos por la empresa para confirmar los datos que quedaron abiertos en el boleto y que pasado ese lapso el mismo caducará.

5.7 Emisión de boletos con certificado de discapacidad

Los pasajes solicitados con certificado de discapacidad son emitidos por las boleterías. En caso de no poder realizar dicha operación se debe enviar la solicitud a la boletería Retiro.

Para la emisión se debe tener en cuenta:

- El pedido debe ser realizado con un mínimo de 48 horas de anticipación a la fecha de viaje.
- El trámite debe ser realizado por el titular o en su defecto por la persona autorizada, presentando el certificado de discapacidad, DNI del titular / acompañante original y copia. Se debe verificar los datos de la documentación (sellos, firmas, etc.).
- Si la persona viaja con acompañante, debe estar especificado en el certificado.
- El boleto debe emitirse como PASE 01 para el titular y como PASE 02 para el acompañante.
- Se puede emitir hasta 2 (dos) pasajes bajo esta modalidad. El excedente debe ser solicitado a la Oficina de Pases Especiales, ubicada en la terminal Retiro, remitiendo la documentación correspondiente.

Nota: Se recuerda que todas las empresas están obligadas a cumplir con esta disposición.

Las consecuencias derivadas del incumplimiento de lo arriba mencionado es responsabilidad de la boletería y/o agencia.

5.7 Venta de pasajes remitidos

Para que una determinada agencia o boletería, tenga acceso a la impresión de Boletos Remitidos, debe estar habilitada por la Administración para poder realizar dicha operación.

El emisor toma la solicitud y realiza la venta de Boletos Remitidos de forma normal.

Al llegar a la pantalla de Ventas, se debe seleccionar "Remitir Boleto".

Los boletos que se imprimen NO sirven para viajar, sino que son el recibo del pago y tienen impresos los datos de la persona a quién es remitido, el lugar en que debe retirarlo, y la clave automática.

Para que imprima los datos del pasajero (Nombre, apellido y/o N° de documento) en el pasaje, hay que incluir estos datos en el momento de la venta por el emisor.

El receptor puede buscar sólo los boletos remitidos pendientes que le hayan sido cargados a esa agencia.

Se debe buscar por clave, documento o nombre y apellido. Para buscar por apellido y nombre debe completarse los dos en forma completa, y para buscar por documento o clave automática, debe estar completo. Se debe tener en cuenta que las transacciones que no estén pendientes no son vistas desde aquí.

Luego se imprime el pasaje y se entrega en forma normal sin realizar cobro alguno por la misma, solicitando al pasajero que firme el recibo de recepción (el emitido por el sistema o de lo contrario un recibo manual).

Para poder emitir los recibos de recepción, se debe configurar el reporte desde la opción **sistema/ configurar impresoras/reportes**.

Estos son los boletos válidos para viajar.

5.7.1 Anulaciones, devoluciones o canjes de boletos remitidos

Los boletos remitidos impresos por el Emisor admiten anulaciones, devoluciones y canjes como un boleto normal, siempre y cuando no se haya impreso el boleto por el Receptor.

Las restricciones y forma de cálculo son las mismas que para un boleto normal.

Al ser anulado, devuelto o canjeado ya no podrá ser emitido por el receptor.

El boleto remitido impreso por el Receptor (válido para viajar) admite devoluciones y canjes, en cualquier Agencia, con las restricciones normales como si fuera un boleto normal.

NO está permitida la anulación, ya que la venta fue procesada por la agencia emisora.

Cualquiera de estas operaciones se aplica a la liquidación de la agencia Emisora.

5.7.2 Cambio de Agencia de Entrega

Si por algún inconveniente el Receptor no puede imprimir el boleto remitido, es necesario cambiar la agencia de impresión. Este cambio se realiza por el Emisor.

5.7.3 Restricciones

- Solo puede remitirse boletos entre boleterías y agencias que cuenten con sistema e impresora.
- No puede pagarse un boleto remitido con CANJE. En ese caso hay que hacer la devolución y luego la venta en efectivo.
- El Receptor NO puede anular el boleto, únicamente podrá hacerlo el Emisor.
- El Emisor no puede canjear el remitido como “dañado”. Debe anularse y hacer otra venta y remitir el boleto.

5.8 Boleto Seguro de menor

Los menores de hasta 4 años inclusive, que no ocupen asiento y acrediten su edad con documento de identidad, estarán exentos del pago, pero deben contar con boleto de seguro expedido por la boletería a su nombre. Puede viajar un solo menor con seguro por cada mayor. Si son dos menores y un mayor, uno de los menores debe sacar boleto indefectiblemente. Para tener derecho a asiento deben abonar boleto.

5.9 Devolución y cambio de pasajes

El cliente puede desistir de realizar un viaje y solicitar la devolución del pasaje y el reintegro del importe. Para ello puede dirigirse a cualquier boletería habilitada de la empresa y realizar el trámite.

La boletería efectúa los descuentos que establecen las normas reglamentarias vigentes y procede a efectuar la devolución del importe del pasaje.

En este caso se anula el talón del pasajero y se deja constancia de la retención practicada por la devolución.

El cuerpo central del pasaje se adjunta al talón de la misma numeración que queda en la boletería para la rendición a la Empresa.

Es responsabilidad de la boletería informar al sistema en forma inmediata la devolución del pasaje para disponerlo a la venta.

Para los casos en los que el pasajero solicite el cambio de pasaje, es de aplicación lo mencionado anteriormente

5.10 Transporte de equipaje sin cargo

Cada boleto adquirido da derecho al pasajero a transportar hasta 15 Kg de equipaje sin cargo de acuerdo con la legislación vigente.

5.11 Rendición de boletos vendidos

Las boleterías rinden a la Administración que se le asigne los importes recaudados en los tiempos y formas acordadas, sin excepción, detallándolos en el formulario "Rendición de recaudaciones" (F/E03-000/01).

En el mismo se indica:

- Identificación de la boletería/agencia.
- Nombre del encargado.
- Fecha de la rendición.
- Detalle de los boletos liquidados
- Fecha de venta.
- Serie y Nro. de los boletos.
- Boleto anulado.
- Total de boletos vendidos e importe.

Se detalla los pasajes con orden indicando la fecha, el Nro., la institución solicitante, el origen y destino.

En el concepto de egresos se indican los gastos autorizados por la Empresa que se hayan realizado detallando el concepto e importe, la comisión por ventas acordada, el depósito bancario de la recaudación o la rendición del importe cuando este se hace en forma personal y el total de egresos. Al pie debe ser firmado por el Encargado de la boletería y la aclaración.

6. ANEXOS

Formulario F/E03-000/01 Rendición de recaudaciones.