



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 1 de 7

PTUR-PROT-003

## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

### BUSES PULLMAN TUR (SEPÚLVEDA Y COMPAÑÍA LTDA.)

**Objetivo:** Establecer un procedimiento claro y eficiente para la gestión de casos de pérdida de equipaje, minimizando las molestias para el pasajero, agilizando la recuperación o compensación, y asegurando el cumplimiento de la normativa legal vigente en Chile.

**Alcance:** Aplica a todo el personal de la empresa de buses (conductores, auxiliares, personal de boletería, atención al cliente y administración) involucrado en la recepción, transporte y entrega de equipaje, así como en la atención de reclamos.

#### Marco Normativo de Referencia (Chile):

- **Ley N° 19.496:** Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- **Decreto Supremo N° 212 de 1992 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:** Reglamento de Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros. (Especialmente artículos relacionados con responsabilidad de la empresa por el equipaje).

## I. PROCEDIMIENTO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE.

### A. PRIMERA NOTIFICACIÓN DEL PASAJERO:

1. **Recepción de la Queja (Por Auxiliar/Conductor o Personal de Boletería):**
  - Escuchar atentamente al pasajero.
  - Mantener la calma y mostrar empatía.
  - Solicitar al pasajero el ticket de equipaje y el boleto del pasaje.
  - Solicitar al pasajero que describa detalladamente el equipaje (color, tamaño, marca, características distintivas, contenido aproximado).
2. **Verificación In Situ:**
  - El auxiliar o conductor debe realizar una búsqueda exhaustiva en el maletero del bus, incluyendo compartimentos menos accesibles.
  - Verificar si algún otro pasajero tomó por error el equipaje.
  - Revisar si el equipaje pudo haber sido bajado en una parada anterior por error (en este caso, contactar de inmediato a la oficina correspondiente a esa parada).



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 2 de 7

PTUR-PROT-003

### 3. Derivación al Área de Atención al Cliente/Reclamos (en caso de no encontrar equipaje in situ):

- Si el equipaje no es encontrado de inmediato, el personal en el lugar (auxiliar, conductor o personal de boletería) deberá asistir al pasajero en la derivación a Servicio de atención al cliente a los siguientes medios de contacto (ambos igualmente válidos):
  - WhatsApp al número +56 9 33912361
  - Correo electrónico [Serviciocliente2@busespullmantur.cl](mailto:Serviciocliente2@busespullmantur.cl)
- El pasajero deberá comunicarse dentro de un plazo razonable máximo de 12 horas para ingresar su reclamo y así proceder con la investigación y búsqueda oportuna del equipaje. El pasajero deberá informar los siguientes datos a los medios mencionados anteriormente:
  - Datos del pasajero (nombre completo, RUT, teléfono, correo electrónico, dirección).
  - Datos del viaje (fecha, hora, origen, destino, número de boleto, número de asiento).
  - Descripción detallada del equipaje extraviado (tipo, color, marca, dimensiones aproximadas, características especiales, etiquetas).
  - Contenido del equipaje (debe incluir todo el contenido)
  - Número de ticket de equipaje.
  - Adjuntar fotografía del ticket por anverso y reverso, como también del pasaje.
- Servicio de atención al cliente entregará un número de seguimiento del reclamo al pasajero (número de caso único), el cual tendrá un plazo de recepción de 48 a 72 horas para gestionar y responder con la asignación del número de caso único.
- Sólo podrán realizar reclamos por pérdida aquellos pasajeros afectados directamente por este evento. No se aceptan reclamos mediados por terceros, salvo que cuentan con una autorización notarial expresa en representación del afectado.

## B. GESTIÓN INTERNA DEL RECLAMO (Por Área de Atención al Cliente/Reclamos):

### 1. Registro del Reclamo:

- Ingresar el Formulario de Reporte Inicial en el sistema de gestión de reclamos de la empresa.
- Asignar un número de caso único.

### 2. Investigación Detallada (Plazo Máximo: 3 días hábiles):

- **Contactar al conductor y auxiliar del bus:** Recabar su testimonio y cualquier información relevante.



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 3 de 7

PTUR-PROT-003

- **Contactar a las oficinas de origen y destino:** Preguntar por equipaje extraviado o no retirado.
- **Revisar cámaras de seguridad:** Si están disponibles en terminales o buses, revisar grabaciones de carga y descarga de equipaje. Coordinar con Operaciones y Terminales.

### 3. Uso de Redes Internas:

- Comunicar internamente vía telefónica o mensajería las características del equipaje perdido a las oficinas de venta o boleterías que pudiesen tener relación con el equipaje perdido (oficina más próxima al destino y aquellas vinculadas al recorrido posterior del bus). En caso de contar con fotografías que haya aportado el pasajero, incluirlas en el mensaje para así favorecer el reconocimiento del equipaje.

## III. RESOLUCIÓN DEL CASO

### A. EQUIPAJE ENCONTRADO:

#### 1. Notificación Inmediata al Pasajero:

- Informar al pasajero que su equipaje ha sido localizado.
- Coordinar la entrega. Preguntar si el pasajero puede retirarlo en la oficina más cercana o si requiere envío (costo a cargo de la empresa si fue error de esta).

#### 2. Verificación en la Entrega:

- Al momento de la entrega, solicitar al pasajero su identificación (Cédula de Identidad) y el talón de equipaje.
- Asegurarse de que el equipaje entregado sea el correcto.
- Pedir al pasajero que verifique el contenido de su equipaje en el momento de la entrega, si es posible y el espacio lo permite, para constatar que esté completo y en buen estado.
- Hacer firmar un "Acta de Recepción de Equipaje Encontrado" (Anexo 1).

### B. EQUIPAJE NO ENCONTRADO (Confirmación de Pérdida):

#### 1. Declaración Formal de Pérdida:

- Una vez agotadas todas las vías de búsqueda y transcurrido el plazo de investigación (3 días hábiles desde la asignación del número único de caso), la empresa debe declarar formalmente la pérdida del equipaje.



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 4 de 7

PTUR-PROT-003

- Notificar al pasajero por escrito por el mismo canal por el cual se ingresó el reclamo o por algún otro medio que haya declarado explícitamente para su contacto.

### 2. Proceso de Compensación:

- **Valor del Equipaje no Declarado:**
  - Según la normativa Chilena, si el valor del equipaje no fue declarado, la compensación se limita a un monto fijo, establecido por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el cual tendrá como máximo el valor de 5 UTM (Unidades Tributarias Mensuales), dependiendo de la valorización del equipaje transportado.
- **Valor del Equipaje Declarado:**
  - Si el pasajero declaró el valor de su equipaje, la compensación debe corresponder al valor declarado, previa presentación de pruebas (boletas, facturas) del contenido. La empresa podrá solicitar los comprobantes para acreditar el valor declarado.
- **Procedimiento de Pago:**
  - Solicitar al pasajero los documentos necesarios para la transferencia (ej. datos bancarios, copia de CI).
  - Realizar la transferencia o el pago de la compensación en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la aceptación de la compensación.
  - Obtener un "Acuerdo de Compensación y Finiquito" (Anexo 2) firmado por el pasajero.



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 5 de 7

PTUR-PROT-003

### ANEXO 1: ACTA DE RECEPCIÓN DE EQUIPAJE ENCONTRADO

#### ACTA DE RECEPCIÓN DE EQUIPAJE ENCONTRADO

**N° DE RECLAMO INTERNO:**

**I. DATOS DEL PASAJERO:**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_

Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_

**II. DATOS DEL EQUIPAJE RECUPERADO.** Descripción del Equipaje:

\_\_\_\_\_

**III. ESTADO DEL EQUIPAJE AL MOMENTO DE LA ENTREGA:**

☐ En buen estado

☐ Con daños menores

☐ Con faltante de contenido

☐ Otros:

Descripción del problema:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. DECLARACIÓN DEL PASAJERO:**

Fecha de Entrega: / \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ (RUT: \_\_\_\_\_),  
confirmando haber recibido mi equipaje descrito anteriormente, el cual fue reportado como  
extraviado el día \_\_\_\_\_. He verificado el estado del mismo y el contenido (si aplica).

☐ Confirmando que el equipaje está completo y en buen estado.

☐ Manifestando inconformidad (Se debe abrir un nuevo reclamo por daños si corresponde).

Con la firma del presente documento, declaro que el equipaje ha sido satisfactoriamente  
recuperado y liberado de responsabilidad a la empresa, salvo que se haya manifestado  
inconformidad por daños o faltantes en el recuadro anterior.

Firma del Pasajero y Cédula de Identidad N°:

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Funcionario de la Empresa: \_\_\_\_\_



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 6 de 7

PTUR-PROT-003

**\*IMPORTANTE: SE DEBE ADJUNTAR FOTOCOPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL PASAJERO POR AMBOS LADOS.**

### ANEXO 2: ACUERDO DE COMPENSACIÓN Y FINIQUITO POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

#### ACUERDO DE COMPENSACIÓN Y FINIQUITO POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

**Nº DE RECLAMO INTERNO:**

#### I. DATOS DEL PASAJERO:

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_

Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

#### II. ANTECEDENTES:

1. El pasajero contrató los servicios de transporte de \_\_\_\_\_ para el viaje del día \_\_\_\_\_, ruta \_\_\_\_\_ (ORIGEN) - \_\_\_\_\_ (DESTINO), con boleto N° \_\_\_\_\_.
2. El pasajero reportó la pérdida de su equipaje (breve descripción: \_\_\_\_\_) mediante Formulario de Reporte Inicial N° \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_.
3. BUSES PULLMAN TUR ha realizado las gestiones necesarias para la localización del equipaje, sin que este haya podido ser encontrado.

**III. ACUERDO DE COMPENSACIÓN:** En virtud de lo anterior, y de conformidad con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Decreto Supremo N° 212 de 1992, BUSES PULLMAN TUR y el pasajero acuerdan la siguiente compensación por la pérdida del equipaje:

Monto de Compensación: \$ \_\_\_\_\_ (Pesos Chilenos).



## PROTOCOLO EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

DEPARTAMENTO DE  
OPERACIONES

Ejemplar: 1

Página 7 de 7

PTUR-PROT-003

### IV. CONDICIONES DEL ACUERDO:

1. Este monto corresponde a la compensación total y única por la pérdida del equipaje descrito.
2. La empresa realizará el pago mediante transferencia bancaria a la cuenta tipo \_\_\_\_\_ (corriente, vista, etc.) N° \_\_\_\_\_ del Banco \_\_\_\_\_, a nombre de \_\_\_\_\_ rut: \_\_\_\_\_ en un plazo de 10 días hábiles a partir de la firma del presente acuerdo.
3. Con la aceptación y pago de este monto, el pasajero renuncia a cualquier acción, reclamo o demanda futura, sea judicial o extrajudicial, presente o futura, relacionada con la pérdida de este equipaje en particular, otorgando a BUSES PULLMAN TUR el más amplio y completo finiquito respecto de este incidente.

### V. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD:

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_.

Yo, \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_, declaro haber leído, entendido y aceptado los términos del presente Acuerdo de Compensación y Finiquito. Al firmar, manifiesto mi conformidad con la compensación ofrecida y la liberación de responsabilidad de BUSES PULLMAN TUR por el incidente de pérdida de equipaje mencionado.

Firma del Pasajero: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad N°: \_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Funcionario de la Empresa: \_\_\_\_\_

**\*IMPORTANTE: SE DEBE ADJUNTAR FOTOCOPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL PASAJERO POR AMBOS LADOS.**