



Código Azul: Protocolo por impuntualidad

Versión 1 – Diciembre 2024

Índice

- Introducción
- Alcance
- Objetivos
- Proceso
- Responsabilidades
- Recomendaciones
- Anexos
 - Bustracker
 - Banners
 - Voceos
 - Hoja para impresión
 - Cartel para unifila
 - Abordaje Express

Introducción

La puntualidad ha sido el dolor número 1 de los últimos 5 años, con **11.10%** de promedio mensual en el 2024 en los comentarios negativos de NPS.

Realizamos una investigación con pasajeros, colaboradores y competencia en donde encontramos que el principal patrón de comportamiento es la **FALTA DE INFORMACIÓN RESPECTO AL ESTATUS DE SU VIAJE.**

Con base en eso, en jul del 2024 se realizó una Cocreación donde participaron mas de 50 personas de diversas áreas, para generar ideas que ayudarán a **MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PASAJERO CUANDO SOMOS IMPUNTUALES.**

Se obtuvieron 19 ideas, de las cuales se testearon 14 y una de esas iniciativas obtuvo métricas exitosas, es decir, el pain point de puntualidad disminuyó en las terminales donde se testeo y su NPS mejoró. Dicha iniciativa es **Código Azul: Protocolo por Impuntualidad**, el cual se explica en este documento.

Alcance

El contenido de esta guía es aplicable a todas las terminales del grupo en la medida que la tecnología y capacidad de sus espacios les permitan realizar los procedimientos aquí descritos.

Plan de despliegue

Fase 1	Terminales A	Dic 24
Fase 2	Terminales B	Ene 25
Fase 3	Resto de terminales	Mar 25

Objetivos

General:

El objetivo de esta guía es poner al alcance los elementos y acciones que se pueden utilizar en terminales cuando existe una corrida impuntual, para así mantener informados a nuestros pasajeros y disminuir fricción por **FALTA DE INFORMACIÓN RESPECTO AL ESTATUS DE SU VIAJE** y de esta forma:

- Se fortalezca el valor de **Confianza** al ser transparentes con nuestros pasajeros.
- Reforcemos el valor de **Pasión por Servir** al dar la mejor atención en situación de impuntualidad.

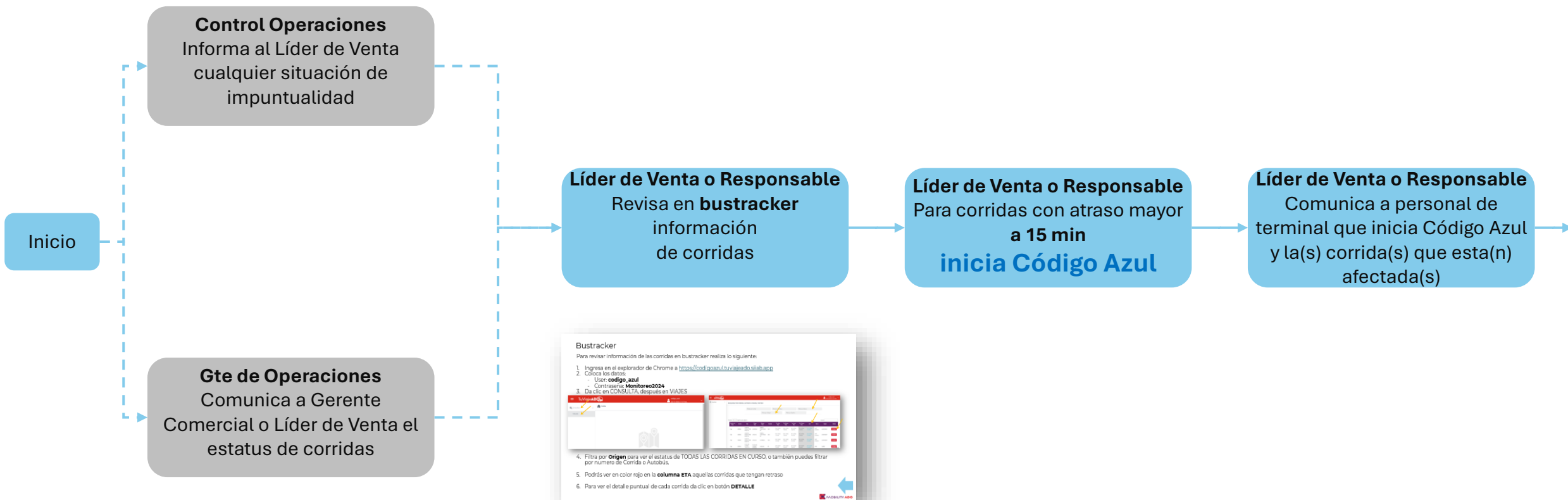
Particulares:

- Disminuir el pain point de puntualidad, al menos 10% en cada terminal donde se aplique.
- Disminuir las quejas de puntualidad al menos 10% en cada terminal donde se aplique.

Proceso

1. Identifica estatus de corridas

2. Detona Código Azul



Proceso

3. Realiza acciones del protocolo

Atraso Puntual
(1 o 2 corridas atrasadas)

Responsable de voceo
Vocea corrida(s)
demorada(s)

Líder o Responsable
Imprime en hoja tamaño carta:
corrida, horario, destino(s) y tiempo estimado de atraso

Líder o Responsable
Acude a sala, menciona situación y coloca unifila con letreo en lugar visible

Líder o Responsable
Pide a los pasajeros que se coloquen de un lado de la sala para informarles el atraso

Ejemplo hoja para impresión:

Corrida: 5500289
Horario: 12:30 hrs

Destinos:
Córdoba
Orizaba
Puebla CAPU

Presenta retraso de 1hr 45 min

Ejemplo de Unifila con letrero



Atraso Masivo
(+ 2 corridas)

Responsable de voceo
Activa voces
Institucionales
[ver voces autorizados](#)

Líder o Responsable
Coloca banners
institucionales en pantallas
de sala de espera

Líder o Responsable
Acude a sala de espera y
menciona situación a
pasajeros

- Trafico
- Clima
- Manifestantes
- Cuestiones Externas



Proceso

3. Realiza acciones del protocolo (continuación)

4. Finaliza protocolo

Atraso Puntual
(1 o 2 corridas
atrasadas)

Atraso Masivo
(+ 2 corridas)

Líder o Responsable
Ofrece alternativas a pax y los canaliza a taquilla exclusiva (solo a aquellos que aceptan)

- Reubicación de pax en próximas salidas con disponibilidad (menor a 3 hrs)
- Reembolso Saldo Max

Líder o Responsable
Acude a sala de espera **cada 15 minutos** para mantener al pax informado del estatus

15 min antes de que llegue
unidad

Líder o Responsable
Indica que se realizará
abordaje express

Líder o Responsable
Una vez que la corrida llegó
retirar banner en pantallas o
unifila

Fin

Abordaje Express

Previo a la llegada de la corrida se debe **adelantar el proceso del abordaje**, para que cuando la unidad que presenta atraso haya llegado, sea muy ágil el abordar a los pasajeros. El líder o responsable de terminal es quien debe detonarlo aproximadamente **15 minutos** antes de que llegue la unidad.

Para realizarlo se debe:

1. Vocear a los pasajeros para que realicen la fila con su equipaje
2. Controlador o Líder de Venta realiza el abordaje electrónico de los boletos con el dispositivo
3. Equipajero va con cada pasajero le entrega su ticket manual, y retira la maleta
4. Equipajero coloca las maletas en carrito o diablo
5. Equipajero coloca el carrito o diablo hacia el andén para poder esperar la unidad

En cuanto llega la unidad:

6. Controlador o Líder de Venta voca el horario, unidad y andén y se detona revisión inmediata de pasajeros
7. Equipajeros suben equipajes previamente documentados
8. Pasajeros suben a la unidad de manera directa
9. Controlador entrega tarjeta de viaje a conductor
10. Unidad se retira

Responsabilidades:

- **Es responsabilidad del Gerente Comercial:**

- Asegurar que el Líder de Terminal o responsable de Terminal realice las funciones definidas para impuntualidad.

- **Es responsabilidad del Líder de Terminal:**

- Mantenerse informado en todo momento con el Gerente Operativo o Área de Tráfico y Control para saber el estatus de sus corridas
- Consultar bustracker para ver la hr estimada en la que llegarán sus corridas ver pasos *(En caso que el GPS de la unidad no esté disponible se consulta en Estatus de Corrida en que horario checó en su último paso del itinerario)*
- Detonar el código azul cuando una corrida presente un atraso +15 min respecto a la hr programada
 - Para retrasos Masivos:
 - Informar a asesores, equipajeros y personal de seguridad sobre la situación
 - Colocar banners institucionales en las pantallas (en las terminales que cuente con ellas)
 - Pedir a responsable realizar voceos
 - Acudir a sala de espera cada 15 min a notificar a los pax el estatus de la situación
 - Para retrasos Puntuales:
 - Informar a asesores, equipajeros y personal de seguridad sobre la situación
 - Pedir a responsable realizar voceos
 - Imprimir hoja en tamaño carta con los datos de la corrida: Origen, destino, horario y tiempo estimado de retraso.
 - Colocar unifila en la sala de espera y pegar la hoja
 - Informar a los pasajeros que se coloquen de un lado de la sala
 - Ofrecer alternativas a los pasajeros
 - Realizar proceso de abordaje express
 - Acudir a sala de espera cada 15 min a notificar a los pax el estatus de la situación
 - Una vez que la corrida llegue, retirar letrero

- **Es responsabilidad del Asesor:**

- Ofrecer alternativas de solución para los pax ya sea por retrasos Masivos o Puntuales
 - Reubicación de boleto
 - Reembolso vía Saldo Max

Recomendaciones

Pasajeros con necesidades especiales:

- Para mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados:
 - Asegurar asiento en la terminal
 - Acudir a darles información de su corrida de manera personal
 - Dar prioridad al momento de abordar

Recomendaciones de comunicación hacia el pax:

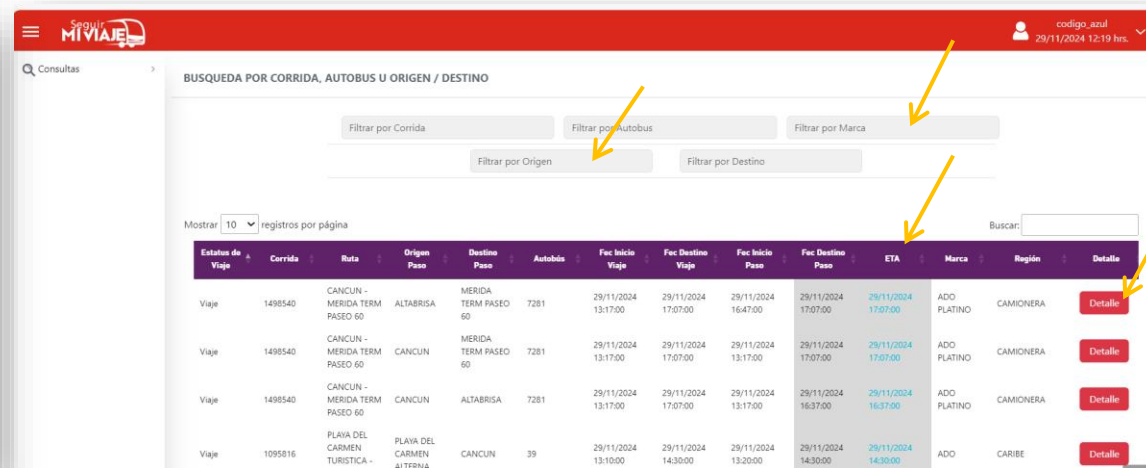
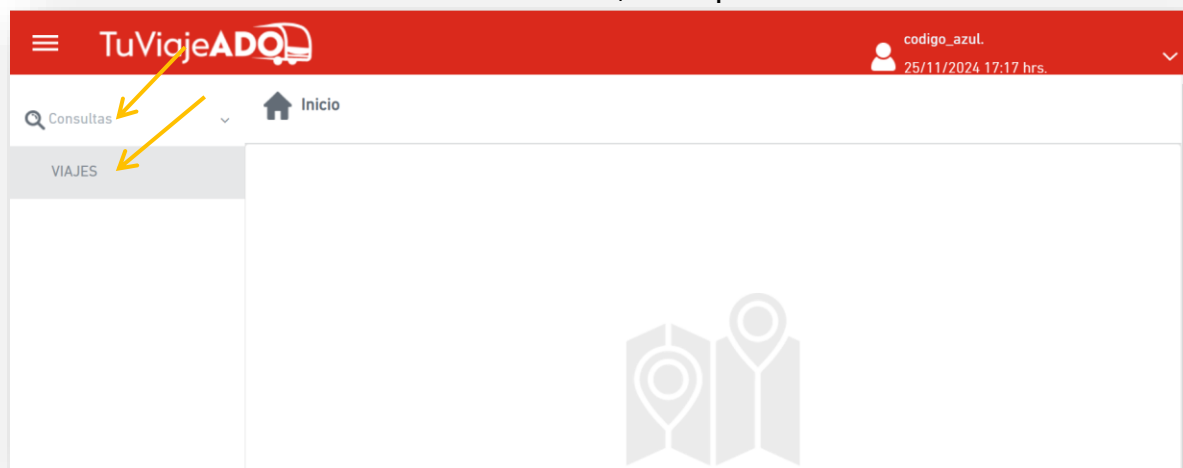
- Hablar de usted
- Dar los buenos días / tardes / noches
- Indicar nombre (Mi nombre es...)
- Indicar que es el encargado de dar estatus (El día de hoy yo estaré informándoles sobre el estatus de su corrida)

Anexos

Bustracker

Para revisar información de las corridas en bustracker realiza lo siguiente:

1. Ingresa en el explorador de Chrome a <https://codigoazul.tuviajeado.siiab.app>
2. Coloca los datos:
 - User: **codigo_azul**
 - Contraseña: **Monitoreo2024**
3. Da clic en CONSULTA, después en VIAJES



4. Filtra por **Origen** para ver el estatus de TODAS LAS CORRIDAS EN CURSO, o también puedes filtrar por numero de Corrida o Autobús.
5. Podrás ver en color rojo en la **columna ETA** aquellas corridas que tengan retraso
6. Para ver el detalle puntual de cada corrida da clic en botón **DETALLE**

Bustracker

7. Revisa la hr de la corrida completa, incluyendo los pasos



Seguir  MIVIAJE

 codigo_azul
28 de noviembre de 2024 / 11:29 hrs.



 Consultas >

OAXACA - PUEBLA CAPU

NO. CORRIDA:	TERMINAL	HORA PROGR.	HORA ESTIM.
35063	OAXACA	S 10:30 hrs.	S 10:33 hrs.
	NOCHIXTLAN	LL 11:55 hrs.	LL 11:52 hrs.
		S 12:05 hrs.	S 12:11 hrs.
	PUEBLA CAPU	LL 15:35 hrs.	LL 15:08 hrs.



OAXACA

NOCHIXTLAN

PUEBLA CAPU

LL - LLEGADA S - SALIDA



Banners pantallas

Situaciones externas

**¡AVISO DE ÚLTIMA HORA!
POR CUESTIONES EXTERNAS, PRESENTAMOS
DEMORAS EN LAS SALIDAS**

BREAKING NEWS!
DUE TO EXTERNAL ISSUES, WE ARE EXPERIENCING DELAYS IN DEPARTURES.



PARA MÁS INFORMACIÓN, ACERCARSE A TAQUILLA
FOR MORE INFORMATION, PLEASE GO TO THE TICKET COUNTER

Manifestantes

**¡AVISO DE ÚLTIMA HORA!
PRESENTAMOS DEMORAS EN LAS SALIDAS DEBIDO
A CIERRES CARRETEROS POR MANIFESTANTES**

BREAKING NEWS!
DUE TO ROAD CLOSURES BY PROTESTERS, WE ARE EXPERIENCING DELAYS IN DEPARTURES.



PARA MÁS INFORMACIÓN, ACERCARSE A TAQUILLA
FOR MORE INFORMATION, PLEASE GO TO THE TICKET COUNTER

Tráfico

**¡AVISO DE ÚLTIMA HORA!
PRESENTAMOS SALIDAS CON DEMORA DEBIDO A
VIALIDADES CONGESTIONADAS**

BREAKING NEWS!
DUE TO TRAFFIC JAM, WE ARE EXPECTING DELAYS IN DEPARTURES



PARA MÁS INFORMACIÓN, ACERCARSE A TAQUILLA
FOR MORE INFORMATION, PLEASE GO TO THE TICKET COUNTER

Clima

**¡AVISO DE ÚLTIMA HORA!
POR CONDICIONES CLIMATOLÓGICAS, PRESENTAMOS
DEMORAS EN LAS SALIDAS**

BREAKING NEWS!
DUE TO WEATHER CONDITIONS, WE ARE EXPERIENCING DELAYS IN DEPARTURES.



PARA MÁS INFORMACIÓN, ACERCARSE A TAQUILLA
FOR MORE INFORMATION, PLEASE GO TO THE TICKET COUNTER

*Nota: Se adjunta carpeta
con imágenes en alta*



Voceos

Causa	Voceo
Situaciones externas	Estimados pasajeros, por cuestiones externas, presentamos demora en las salidas, agradecemos su comprensión.
Manifestantes	Estimados pasajeros, debido a cierres carreteros por manifestantes, presentamos demora en las salidas, agradecemos su comprensión.
Tráfico	Estimados pasajeros, debido a vialidades congestionadas, presentamos demora en las salidas, agradecemos su comprensión.
Clima	Estimados pasajeros, por condiciones climatológicas, presentamos demora en las salidas, agradecemos su comprensión.

Nota: Se adjunta carpeta con grabaciones



Ejemplo hoja para impresión:

Corrida: 5500289

Horario: 12:30 hrs

Destinos:

Córdoba

Orizaba

Puebla CAPU

Presenta retraso de 1hr 45 min

Ejemplo de Unifila con letrero

30 ANCHO

UPS...

PARECE QUE EL
GPS ESTÁ
RECALCULANDO
LA RUTA

Corrida:#####
Horario: ##:## hrs
Destino:
Xx
Presenta retraso de:
Xx hrs xx min

AQUÍ TE DAREMOS
EL ESTATUS DE TU
VIAJE CADA 15
MINUTOS



Pegar hoja
tamaño carta,
horizontalmente

VINIL PEGADO EN PVC
COLOCADO EN LA UNIFILA
CON CINCHOS
O RESISTOL 5000

*Nota: Se adjunta imagen para
impresión de cartel en alta*



Ejemplo poste corto



Poste universal
natural alto 1.80mt

Costo \$2,033 + IVA

Se pide con cuenta
OG

Abordaje Express

Previo a la llegada de la corrida se debe **adelantar el proceso del abordaje**, para que cuando la unidad que presenta atraso haya llegado, sea muy ágil el abordar a los pasajeros. El líder o responsable de Terminal es quien debe detonarlo aproximadamente **15 minutos** antes de que llegue la unidad.

Para realizarlo se debe:

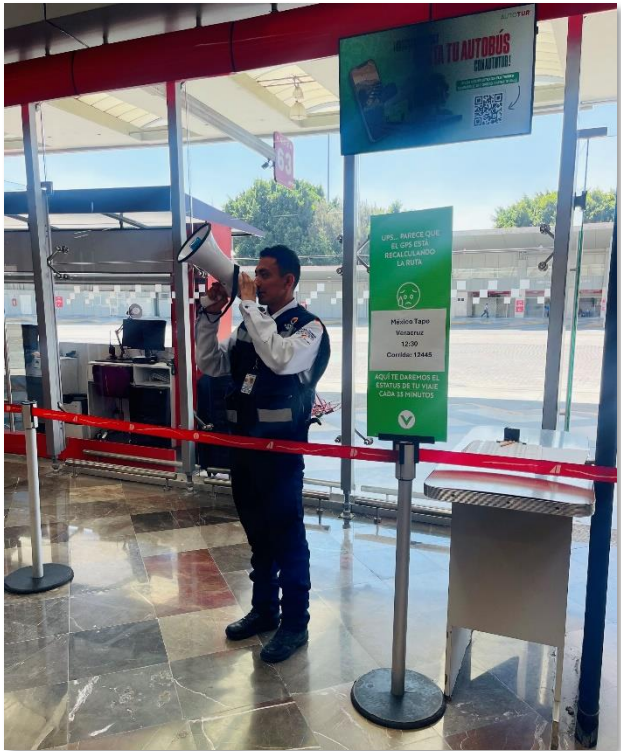
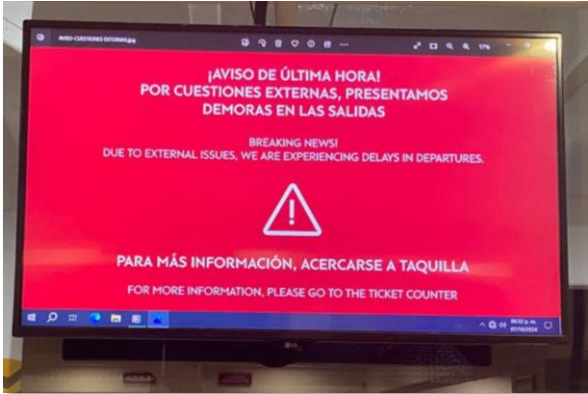
1. Vocear a los pasajeros para que realicen la fila con su equipaje
2. Controlador o Líder de Venta realiza el abordaje electrónico de los boletos con el dispositivo
3. Equipajero va con cada pasajero le entrega su ticket manual, y retira la maleta
4. Equipajero coloca las maletas en carrito o diablo
5. Equipajero coloca el carrito o diablo hacia el andén para poder esperar la unidad

En cuanto llega la unidad:

6. Controlador o Líder de Venta vocea el horario, unidad y andén y se detona revisión inmediata de pasajeros
7. Equipajeros suben equipajes previamente documentados
8. Pasajeros suben a la unidad de manera directa
9. Controlador entrega tarjeta de viaje a conductor
10. Unidad se retira

Anexos

Ejemplos de implementación en TAPO y COATZACOALCOS



Fase 1. Terminales A

#	Región	Terminal	Clave
1	Puebla	PUEBLA CAPU	PUP
2	Mexico Oriente	SALA 1RA CLASE	SCD
3	México Oriente	SALA ECONOMICO	SED
4	Caribe	CANCUN	CQQ
5	Mexico Norte	MEXICO NORTE	M2D
6	Golfo Centro	VERACRUZ	VEV
7	Estrella De Oro	MEXICO TAXQUENA	M5D
8	Peninsulares	MERIDA CENTRO HISTORICO	MEY
9	Golfo Centro	XALAPA	JAV
10	Villahermosa	VILLAHERMOSA	VHT
11	Oaxaca	OAXACA	OAD
12	Estrella De Oro	ACAPULCO COSTERA	ACG
13	Golfo Centro	CORDOBA	CBV
14	Chiapas	TUXTLA GUTIERREZ	TGC
15	Chiapas	TAPACHULA CHIS	TAC
16	Golfo Centro	VERACRUZ COSTA	ERV
17	Villahermosa	CARDENAS TAB	CRT
18	Oaxaca	JUCHITAN DE ZARAGOZA	JUO

Recursos de apoyo

Se envía una carpeta con la siguiente información:

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Banners Pantallas		28/11/2024 03:03 p. m.	Carpeta de archivos	
 Imagen para unifila		28/11/2024 03:07 p. m.	Carpeta de archivos	
 Voceos		28/11/2024 03:05 p. m.	Carpeta de archivos	
 CódigoAzul_Protocolo por Impuntualidad_V0	 	28/11/2024 03:09 p. m.	Presentación de Micr...	2,911 KB