

POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

COOTRANSBOL LTDA., en todos los niveles de la organización, se compromete a garantizar una atención preferencial y especial como lo indica el art. 13 del decreto 19 del 2012, la cual hace referencia a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, que requieran la prestación del servicio de Transporte, dando solución a sus requerimientos de forma prioritaria, enmarcados en nuestros principios de seguridad y calidad.

Para tal fin, se ha implementado un modelo de atención preferencial, el cual contempla las siguientes acciones:

- Las agencias constituyen el primer canal e instrumento para garantizar atención de personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños en brazos, y menores de edad, de forma prioritaria.
- Ofrecemos la atención de las solicitudes a través de canales no presenciales como correos electrónicos, página web y líneas de atención telefónica.
- Incluimos normas para el transporte seguro de personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños en brazos, y menores de edad.
- Asignamos asientos en nuestros buses para personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños en brazos, y menores de edad los cuales están debidamente señalizados.
- Capacitamos a todos nuestros agencistas y conductores para brindar un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje incluyente de acuerdo a la condición de cada persona, evitando el uso de términos excluyentes.

Esta política será revisada y actualizada al menos una vez al año.

El incumplimiento a esta política implica sanciones disciplinarias de acuerdo al reglamento interno de trabajo donde se estipulan las medidas administrativas por infracción a políticas internas de la empresa.



JOSE EULIGES RAMOS RAMOS
Representante legal COOTRANSBOL LTDA