



TAX EXPRESS S.A.
NIT 800.174.909-8

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL -SGI-
PROTOCOLO DE SERVICIO
ISO 9001/2008- 14001/2004- NTC OHSAS 18001/2007
Código: RE-CTE-001
Revisión: 3
Fecha: 30 noviembre de 2021**

REVISADO POR:

COORDINADOR DE HSEQ

APROBADO POR:

GERENTE GENERAL


ORIGINAL

COPIA

CONTROLADA

SI

NO

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 2 DE 10

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

REV	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
1	Se crea el reglamento disciplinario	10/08/2000
2	Se actualiza el documento teniendo en cuenta los requerimientos de la norma ISO 9001:08; ISO 14001:04; OHSAS 18001:07	04/05/2017
3	Se actualiza el documento de acuerdo a los cambios internos realizados.	30/11/2021

HOJA DE REGISTROS ASOCIADOS

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE RECOLECCION	RESPONSABLE INFORMACION	TIEMPO DE RETENCION	UBICACIÓN Y FORMA DE ARCHIVO
FR-CTE-001	DESCARGOS PARA LOS CONDUCTORES	GERENTE PQR	LIDER DEL PROCESO	HASTA NUEVA ACTUALIZACIÓN	FISICO Y MAGNETICO
IN-CTE-001	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE SERVICIO	GERENCIA OPERATIVA	LIDER DEL PROCESO	HASTA NUEVA ACTUALIZACIÓN	MAGNETICO
IN-CTE-002	INSTRUCTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS	GERENCIA OPERATIVA	LIDER DEL PROCESO	HASTA NUEVA ACTUALIZACION	MAGNETICO


LISTA DE DISTRIBUCIÓN

COPIA No	DISTRIBUCIÓN
ORIGINAL	COORDINADOR DE HSEQ
COPIA	GERENTE DE PQR

REGLAMENTO DISCIPLINARIO PARA PROPIETARIOS-CONDUCTORES

VINCULADOS A LA EMPRESA TAX EXPRESS S.A.

Todo documento impreso es considerado copia no controlada, por tanto es responsabilidad de quien imprime el documento verificar en el sistema que corresponda a la última versión

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 3 DE 10

ARTICULO 1° PRINCIPIO FUNDAMENTAL. Para la aplicación del presente reglamento de disciplina será propietario-conductor, toda persona responsable de la conducción de un vehículo taxi de su propiedad o no, vinculado a cualquier título de la empresa.

ARTICULO 2°. Podrá exigir el cabal y estricto cumplimiento del presente reglamento, por parte de la empresa: El gerente o representante legal, el jefe de la central de radio, los integrantes del centro de conciliación en ejercicio de sus funciones, los inspectores de frecuencia, los jefes de turno y los radio operadores cuando estos últimos fueren facultados para tal afecto.


ARTICULO 3°. Son faltas contra la disciplina de la empresa, todas las acciones u omisiones que quebranten las normas establecidas al ordenamiento legal, o las que, sin estar estrictamente contempladas en el presente reglamento, vayan en desmedro de los derechos de las demás personas, las buenas costumbres, la moral ciudadana y en general los principios de la empresa.

ARTICULO 4. Para todas las personas que tocan con la sociedad, prima el respeto mutuo entre los propietarios, conductores y de estos hacia los usuarios (preferentemente), los directivos, personal administrativo y operativo.

ARTICULO 5. Dentro de la extremada exigencia del respeto al usuario, tiene singular importancia: a. (la honestidad, seriedad y responsabilidad en general) b. (la consideración hacia: los ancianos, los niños y las damas) c. (el acto y lealtad hacia la empresa) d. (la preocupación por obtener a toda costa la buena imagen y el prestigio de la empresa).

ARTICULO 6. Son obligaciones y deberes del propietario y conductor:


- a) Cancelar el valor del servicio de radio y APP, dentro de los 5 primeros días del mes.
- b) Observar de manera responsable los preceptos establecidos en cuanto al respecto de los derechos de las personas en desarrollo del trabajo y la utilización de la frecuencia.
- c) Prestar al usuario el servicio de transporte cuando este en condiciones óptimas, en lugar cercano al requerido, dentro de las normas de tránsito y del presente reglamento.
- d) Reservar los servicios comunicándose con expresión clara, en buen tono y oportunamente.
- e) Cuando el servicio haya sido reservado a otro vehículo, pero pedido por otro, tendrá la opción de cumplir, si llega primero a la cuadra y reportándose a la central, en forma adecuada.

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
		FECHA: NOV/BRE 2021
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	REVISIÓN:3
		PAG 4 DE 10

- f) Cuando el servicio halla sido forzado y le quede reservado cumplirá en el menor tiempo posible observando las normas de transito y las disposiciones generales e indicaciones de la central.
- g) Acatar y cumplir las normas de disciplinarias y de trabajo emanadas de la administración, por conducto de la central y que sean impuestas de manera repentina, temporal o definitiva.
- h) El móvil que reserve una dirección en 15, 10 y 5 minutos y un segundo móvil que solicite QSD a la misma dirección queda abierta, cumple el primero en llegar a la cuadra por la derecha, se sanciona al que llegue en contra vía y no respete las señales de transito, la sanción es de 5 días.
- i) El móvil que cumpla los servicios sin respetar las señales de tránsito, la sanción será de 5 días.
- j) Los móviles que no se presenten a la citación el día y a la hora que sean requeridos automáticamente quedan sancionados hasta que se presente el propietario, o conductor del vehículo como medida preventiva.
- k) Queda totalmente prohibido hacer reclamos por frecuencias tanto de un compañero a otro o al operador, los informes se pasarán por escrito a servicio al cliente.
- l) El móvil que incurra en chequear a otro móvil con apodos para que el otro móvil se pase a la privada, se toma como mal uso de la frecuencia, la sanción será de 5 a 10 días.
- m) Los móviles que reserven y no cumplan dentro del tiempo anunciado ya sea por reservado solo o den menos tiempo, la sanción es de 5 a 10 días.

ARTICULO 7. Clasificación como faltas contra el servicio, las siguientes:


- a) Cumplir servicios sin la autorización legal de la central.
- b) Cumplir servicios fuera del tiempo de reservación o del máximo autorizado.
- c) Negarse a cumplir un servicio porque en lugar de destino no sea del agrado del conductor.
- d) Obligar al usuario a abandonar el vehículo en el lugar diferente al libremente deseado.
- e) Reservar o cumplir servicios con acompañantes.
- f) Tratar en términos desagradables o con violencia al usuario.
- g) Cobrar al usuario tarifas diferentes a las establecidas o las legalmente aprobadas por las autoridades.
- h) Cumplir servicios violando las normas de transito o de la empresa.
- i) Incurrir en suplantación, ocultar premeditadamente su identidad.
- j) Utilizar la frecuencia para proferir incomodidades y demás .
- k) Entablar diálogos, discusión o polémicas de carro a carro.

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 5 DE 10

- l) Reservar y cumplir servicios a sabiendo de no estar en condiciones, purgar sanción o no estar legalmente autorizado.
- m) No utilizar el sistema de claves o códigos oficialmente establecidos por la empresa.
- n) No cumplir los servicios en el tiempo anunciado.
 - a. (La sanción será de 3 a 7 días).

ARTICULO 8. Clasificasen como faltas contra la organización, el interés y el prestigio de la empresa, las siguientes:

- A) Programar el radioteléfono en más de una frecuencia o utilizar canales no autorizados.
- B) No portar los documentos personales, del vehículo y los elementos necesarios (planillas, equipo de carreteras, extintor, botiquín, etc.)
- C) Cumplir servicios valiéndose de medios fraudulentos, tales como el soborno a los empleados de la central.
- D) No portar o modificar los distintivos de la empresa (logos, calcomanía, números en los parales y tapa del baúl).
- E) Hacer uso del radioteléfono en estado de embriagues.
- F) Permitir el uso de radioteléfono o medios tecnológicos a personas no autorizadas o extrañas al servicio.
- G) Usar irresponsablemente el radioteléfono, celular o Tablet, distorsionar la voz, colocar música, enviar símbolos, burlas, apodosos y otros tipos de actitudes que riñan con el buen comportamiento.
- H) Disociar de la organización de la empresa, sus representantes y funciones.
- I) Utilizar o facilitar el vehículo para cometer actos delictivos e inmorales.
- J) Insinuar al usuario actos que atenten contra la moral dentro de la prestación del servicio.
- K) No hacer devolución inmediata de las pertenencias u objetos olvidados por el usuario dentro del vehículo.
- L) Negarse a recibir la capacitación necesaria para el uso de APP y radioteléfono, y el ejemplar comportamiento en la frecuencia.
- M) Negarse a cumplir oportunamente las citaciones del centro de conciliación.
- N) Móvil que se encuentre con banda corrida data o radio adicional no autorizado por la empresa será sancionado de 5 a 10 días, si reincide en la falta se vetara al móvil de la empresa.
- O) Los móviles que incurran en más de 3 veces por la misma sanción se podrá cancelar el servicio de frecuencia.
- P) Móvil que recoja personal de la central de radio o de dadivas se considera una falta grave, la sanción es de 30 a 45 días, si reincide será vetado.

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 6 DE 10

ARTICULO 9. Clasifíquense como faltas contra los intereses de los propietarios las siguientes:


- a) El mal uso de APP y radioteléfono y sus accesorios.
- b) El abandono del automotor y los demás objetos a su cuidado.
- c) El descuido intencional en el buen estado material y presentación del vehículo.
- d) La omisión intencional, o no entrega oportuna del producido diario.
- e) Cualquier otro acto de mal manejo que menoscabe el patrimonio del propietario.

ARTICULO 10. Clasificación como faltas contra el compañerismo, las siguientes:

- A) Al no reportar los QSR o QRM reservados a otros vehículos, ocasionando la “vacuna”.
- B) Encubrir las faltas cometidas por sus compañeros en perjuicio de terceros.
- C) Todo ultraje de palabras o hecho contra un compañero.
- D) Dar informes carentes de veracidad en perjuicio de terceros.
- E) Presionar a un compañero para que presente reclamaciones para que haga o deje de hacer, lo que su libre forma de pensar y obrar le indique.
- F) Negarse a prestar colaboración, cuando un compañero la requiera y este en condiciones normales de hacerlo.
- G) No devolver los elementos, herramientas y demás objetos prestados por sus compañeros.
- H) En caso de colaboración a un compañero, instar y fomentar actos que atenten contra la tranquilidad pública, motín o asonada.
- I) Utilizar la frecuencia para proferir incomodidades apodos, sobrenombres, burlas, ruidos y demás comentarios que riñen con el buen comportamiento en frecuencia y en la aplicación, con los mensajes que se dirijan a la Central de radio).
- J) Quitarle la prelación de cumplir un servicio, subiéndose al andén, entrando en contra vía, hachando reverso, colocándose adelante, entrándose al garaje, etc.
- K) Bloquear y distorsionar la frecuencia para impedir la recepción de sus servicios o mensajes.

CÓDIGO DE PENAS Y SANCIONES.

Las sanciones constituyen unos mecanismos eficaces para preservar el orden, mantener la disciplina y penalizar la comisión de las faltas; la tolerancia, la

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 7 DE 10

benevolencia y la inoperancia, multiplican los desmanes, estos conducen a la anarquía y aquella al desprestigio de la empresa.

Los correctivos y sanciones deben ser oportunos, con autentica imparcialidad y en proporción a la gravedad de la falta.

ARTICULO 11. Las faltas según su intensidad y consecuencias, se clasifican en dos grupos:

- a) Faltas graves.
- b) Faltas muy graves.

ARTICULO 12. Se consideran como faltas GRAVES, las enunciadas en los artículos 4, 5, y 6 en todos los literales. Artículos 7, 8, 9 y 10 excepciones de lo expresamente dispuesto en el artículo siguiente. La suspensión ira de 3 a 7 días, pero en caso de ser reincidente se aplicará la máxima.

ARTICULO 13. Se consideran como faltas MUY GRAVES, las enunciadas en los artículos 7, literal f. Artículos 8 literales a, c, e, f, g, h, i, j, k. Artículos 9 literales a, b, c. Artículos 10 literales c, d, f, g, h, i, k. La suspensión ira de 5 a 10 días, pero en caso de reincidente se aplicará la máxima pena.

ARTICULO 14. Las faltas no penalizadas en los artículos precedentes, serán causal de **AMONESTACIONES ESCRITAS** con copia a la hoja de vida.


ARTICULO 15. La contravención al artículo 6 literal (a) será causal de suspensión inmediata, durante 5 días.

CENTRO DE CONCILIACIÓN.

ARTICULO 16. La empresa, por mandato legal nombrara y posesionara a los integrantes de servicio al cliente, quienes actuaran indefinidamente, de acuerdo a las necesidades y a su comportamiento individual.

El centro de conciliación, quedara integrado así:

- a) El gerente o en su ausencia, el subgerente, quien actuara con voz y voto.
- b) El jefe de la central de radiocomunicaciones, quien tendrá como asesores inmediatos a los jefes de turno, para las investigaciones de rigor (actuará con voz y voto). z
- c) Los inspectores de frecuencia (si los hay), caso en el cual, se procederá así: uno de la frecuencia del móvil que cometió la falla y otro de frecuencia contraria. Los inspectores actuaran con voz y voto.

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 8 DE 10

d) Un afiliado de cualquier frecuencia, quien actuara como defensor del inculpaado.

NOTA: Este será necesario nombrar, cuando las decisiones del comité, quedaren en empate y se requiera tomar una determinación.

ARTICULO 17. El centro de conciliación, tendrá las siguientes funciones:

- a) Recibir y analizar las fuentes de información, en referencia a las faltas cometidas.
- b) Indagar o escuchar, el testimonio de personas de comprobada credibilidad, que tengan conocimiento de los hechos.
- c) Citar a las personas, hacerles conocer los cargos y escuchar sus descargos.
- d) Hacer evaluación minuciosa de las circunstancias que rodearon el hecho.
- e) Responsabilizar o examinar de culpa al enjuiciado y proceder a la amonestación o la sanción.
- f) Remitir copia de la determinación al departamento de servicio al cliente y al archivo de conductores.

PARÁGRAFO: Cuando la sanción fuese impuesta a un conductor corresponde al propietario cuidar de la prohibición del uso del vehículo, la APP y el radioteléfono.

ARTICULO 18. Las personas sancionadas, tendrán derecho a los QRM (mensajes) de calamidad y los QNA (ayuda) por QPV (varada) o emergencia.


ARTICULO 19. En cuanto a la aplicación de las sanciones por faltas “muy graves” quedara a criterio de la gerencia de servicio al cliente la retención de la tarjeta de control.

ARTICULO 20. El centro de conciliación, queda facultado para su reglamento de sesiones y las funciones individuales.

ARTICULO 21. El centro de conciliación estará facultado para determinar y resolver en cuanto a las dudas y procedimientos, en la interpretación y aplicación de los preceptos contenidos en el presente reglamento.

PREMIOS Y DISTINCIONES.

ARTICULO 22. Con el fin de estimular a propietarios-conductores, el alto grado de compañerismo, espíritu de trabajo y en general todas aquellas actitudes que conlleven al progreso, resalten el prestigio y enaltezcan el nombre de la empresa, se otorgaran premios y distinciones que iran desde: (menciones honorificas, bonificaciones en especie o dinero en efectivo).

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL	CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO	FECHA: NOV/BRE 2021
		REVISIÓN:3
		PAG 9 DE 10

PARÁGRAFO: para su entrega, establecerá concurso, planificará los sistemas estadísticos y demás para clasificar a los beneficiarios o ganadores.

CÓDIGO DE RADIO.


ARTICULO 23. Las claves o códigos, constituyen un sistema serio, breve y ordenado, al establecer comunicación con la central de radio. Su uso es obligatorio.

El dialogo mediante la utilización del código “Q” le imprime a la comunicación, elegancia, disciplina, máxima seguridad y presentación a la frecuencia. El radioteléfono, es para su seguridad y únicamente para uso exclusivo del trabajo. Los mensajes (QRM), de sus familiares o clientes, deben ser serios, claros y breves.

CLAVES.

LABORALES	
QAP	ENTRO EN FRECUENCIA
QSR	SITIO DE REFERENCIA (coordenadas).
HR	CUMPLIEND
L5	LLAMADA TELEFÓNICA
QNP	NOMBRE DEL PASAJERO
QNC	NEGATIVO CANCELE
QTH	CASA HOGAR
QHD	ADELANTE DÍGAME
QSD	DIRECCIÓN COMPLETA

SEGURIDAD	
QNA	NECESITO AYUDA
QPV	PROBLEMA POR VARADA
QPU	PROBLEMAS CON EL USUARIO
QPT	PATRULLA DE TRANSITO
QRP	PATRULLA DE POLICÍA
QPS	PASAJERO SOSPECHOSO
QME	ME ESTRELLARON
QR7	ATRACO POSIBLE ATRACO
QSF	SALGO DE FRECUENCIA (sin servicio de frecuencia)
QSC	LUGAR DESTINO O SERVICIO

	SISTEMA DE GESTION DE INTEGRAL		CODIGO:RE-CTE-001
	REGLAMENTO COMITE DISCIPLINARIO		FECHA: NOV/BRE 2021
			REVISIÓN:3
			PAG 10 DE 10

	CUMPLIDO
QRX	ATENTO ESPERE UN MOMENTO

INFORMACIÓN			
QRM	RECADO	MENSAJE	NECESITO AYUDA
QMR	GRANIZADA AL FONDO		
QPC	PRECIO COSTO		
QRQ	NOMBRE DEL CONDUCTOR		
QFD	SITIO Y HORA		
QTR	HORA DE SERVICIO POR HORAS		

: