



<b>CODIGO</b>	<b>GC-MA-004</b>
<b>FECHA</b>	<b>MARZO-15</b>
<b>VERSION</b>	<b>001</b>
<b>Página 1</b>	

**REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO**

## TABLA DE CONTROL

	Nombre	Cargo	Firma
<b>ELABORO</b>			
<b>REVISÓ</b>			
<b>APROBO</b>			

## MODIFICACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO

Tipos De Modificaciones con respecto al documento PR-GC-002-00 (documento inmediatamente anterior).

- TI = Texto Insertado : Al documento original se le ha adicionado nuevo texto.
- TE = Texto Eliminado : Al documento original se le ha eliminado parte de su texto.
- TM = Texto Modificado: Al documento original se le ha reemplazado su texto
- TC = Texto Corregido: Al documento original se le han realizado correcciones menores (Ortográficas, de edición, etc.)

Versión	Fecha	Documento	Numeral	Modificaciones	Tipo
Anterior		Actual			

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 3	

## REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

### INTRODUCCION

Los accidentes de tránsito representan uno de los más elevados reglones de pérdidas humanas y económicas del país, siendo asunto al cual se debe prestar especial atención por parte de las autoridades, la industria y la ciudadanía en general.

Deseamos llamar la atención en este proyecto hacia el manejo PREVENTIVO, DEFENSIVO Y CUIDADOSO, que permita eliminar la mayoría de las causas de los accidentes, evitándolos así en grado sumo, pues no basta solo la habilidad mecánica sino también es necesario el conocimiento y la conciencia de la conducción del vehículo y de la responsabilidad que nos atañe con respecto a la vida de los demás y a la nuestra.

LA SEGURIDAD debe convertirse en una actitud mental permanente tanto de conductores como de peatones, en forma tal que nos imponga las precauciones convenientes para evitar las fallas mecánicas, los mantengan en buenas condiciones físicas y nos cree los hábitos correctos indispensables para el mejor desempeño de esta función.

#### EL CONDUCTOR DE TRANSPROGRESO SAS.

- A. Es orgulloso de su profesión.
- B. Siempre entiende a la gente con cordialidad y una sonrisa.
- C. Trata el vehículo como si fuera propio.
- D. Mantiene los documentos vigentes.
- E. Siempre porta en el vehículo los seguros de ley y demás documentos.
- F. Transita a velocidad prudente, máximo de 60 Km/h en ciudad y observa las normas Generales de Transito.

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 4	

- G. Procurar pitar lo menos posible para evitar incomodar a otros conductores y a la ciudadanía. El pito es un ruido incómodo y molesto.
- H. No es agresivo con otros vehículos que van adelante o a los costados, o con quienes se equivocan en la conducción; por el contrario, los comprende, disculpa y los acepta así. Porque sabe que todos como humanos somos diferentes.
- I. No discute con los otros conductores. Los trata cordial e inteligentemente.
- J. Es un conductor defensivo.
- K. Constantemente está mejorando y actualizándose en la conducción, mantenimiento, normas de tránsito y de conducción.
- L. Respeta el Semáforo y las Señales de Tránsito.
- M. Sede el paso a los peatones, apoya y respalda a la ciudadanía.

## CONDUCIR VEHICULOS

Es dirigir, guiar un automotor con seguridad y tranquilidad hacia un sitio, para trasladar personas o materiales. Por lo tanto no es llevar de cualquier manera, es en forma segura y tranquila, con cordialidad.

**CON SEGURIDAD:** Significa pensar en la comodidad del pasajero, llevarlo sin contratiempos, sin desesperación, sin apresuramiento. Brindándole comodidad y sosiego de espíritu.

**UN CONDUCTOR:** Cuando lleva pasajeros, la seguridad y tranquilidad de ellos es su objetivo, en el transcurso hacia el sitio de llegada. Ellos son sus clientes. Ellos expresan a otros la satisfacción de que usted sea un conductor profesional, si han estado cómodos, seguros y tranquilos. Al no ser así, opinaran a terceros que andar con usted no es conveniente porque crea incertidumbre, le palpita más rápido el corazón, se cruza los carriles, frena en seco, se adelanta el semáforo en rojo o en amarillo, va rápido, etc.

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 5	

Un conductor de **TRANSPROGRESO SAS**. Siempre piensa en su bienestar de sus pasajeros, en su tranquilidad y en su seguridad.

**LOS CLIENTE DE UN CONDUCTOR:** Un conductor de Servicio Especial tiene varios clientes, a quienes debe atender con pulcritud, elegancia, inteligencia y cortesía.

**EL VEHÍCULO (primer cliente):** Su vehículo merece el mejor trato. Por él existe su trabajo. Cuídelo como suyo con el mejor esmero.

Manténgalo limpio siempre, los vidrios, espejos, lamina, pisos y asientos. Cerciórese todos los días antes de usarlo que tiene suficiente agua, aceite, gasolina, que esté limpio. Trátelo con cariño, no le exija sacrificios al vehículo.

El vehículo se adquiere a un costo alto y en su mantenimiento mecánico y técnico se invierte una buena parte de las utilidades.

Disponga el tiempo necesario para llevar su vehículo oportunamente al taller para el mantenimiento preventivo.

Mantener en buen estado mecánico su vehículo es un gran aporte a su seguridad.

**LA CIUDADANIA: (segundo cliente):** Los usuarios merecen el mejor trato. Nunca se altere con un pasajero, jamás procure incomodarlo, siempre dele la vía a otros vehículos, permita que un peatón pase la calle, no lo asuste, no le pite, sea prudente, nunca discuta con él.

Si un ciudadano se altera, no sabemos qué razones tiene para ello, trátelo con tranquilidad, no le responda en voz alta, sea calmado: la rabia pasa rápido, las consecuencias no.

**LOS OTROS CONDUCTORES (tercer cliente):** Los otros conductores son también sus clientes.

Ellos están pendientes de su estilo de conducción.



CODIGO	GC-MA-004
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 6	

Desean y esperan que usted conduzca con PRUDENCIA. No haga “eses” en las calles. No cambie de carril sin razón justa para los otros. Ellos son sus jueces callados. Ellos creen que usted los compromete. No pite. Evite al máximo pitar, el pito es una excepción. Si el otro está detenido y no arranca, no es porque no quiera; espere un poco. El también necesita viajar. Si usted le pita al puede alterarse, ponerse nervioso, etc.; puede ser un novato; puede ser un experto, mejor que usted y se dará cuenta que usted es apresurado e intranquilo.

Si el otro conductor falla, no se altere; no olvide que usted también se equivoca, sea tranquilo, no lo trate mal, no quiera desquitarse, esa es una solución. Inteligente. Compórtese de tal modo que él deba decir “ese conductor si es gentil y piensa bien”.

Todo conductor cree ser el mejor del mundo los otros son los brutos, es decir, para el otro, usted es el bruto; demuestre lo contrario con inteligencia, gentileza y cordialidad.

**EVITE PROBLEMAS:** Las vías tendrán menos problemas si aprendemos a aceptar las fallas de los otros. Una imprudencia puede tener graves consecuencias. Ni el otro ni usted quieren tener un ACCIDENTE.

**LAS NORMAS (cuarto cliente):** La sociedad se ha ido adecuando constantemente a nuevas normas.

El tránsito ha exigido mucha inversión: calles, pavimentos, señalización, semáforos, puentes, cambios tecnológicos, carriles, glorietas, dobles vías, una vía, virajes, leyes, normas etc.

Si no hubiese normas la gente no sabría a qué atenerse. La norma unifica conductas, espera a que todos tengamos una guía de conducta.

No viole las normas de tránsito. Enséñele a la ciudadanía que los conductores de **TRANSPROGRESO SAS.**, son los conductores más respetuosos de las normas de tránsito.

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 7	

Estacione bien, prevenga accidentes, conduzca excelentemente, pregunte nuevos desarrollos, es decir, aprenda todos los días.

Cuando estacione su vehículo, las llantas deben orientarse al andén, así evitara problemas. Nunca se pase un semáforo en amarillo o en rojo. En algunos países pasarse un semáforo en rojo se considera intento de homicidio y da cárcel inmediatamente.

La mayoría de los accidentes se producen por alicoramiento o violación de una señal de tránsito. Las normas de tránsito se crearon para cuidar su vida y la de los demás ciudadanos.

## **OBJETO Y OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN, VINCULADOS Y FUNCIONARIOS.**

**ARTICULO PRIMERO:** El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones necesarias para la correcta y eficaz prestación del servicio de transporte público y de radiocomunicaciones que por parte de **TRANSPROGRESO SAS.**, en su calidad de operadores de servicios de telecomunicaciones, debidamente habilitado por el Ministerio de Comunicaciones, se proveerá al vinculado a través de equipos terminales denominados radioteléfono o radiolocalizador.

Este reglamento es aplicable a todos los usuario de los sistemas de telecomunicaciones de la empresa y se aplica a los conductores y propietarios, además de las normas incorporadas en el Decreto 174 DE 2001

## **ARTICULO SEGUNDO. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**

Son obligaciones de la empresa las siguientes:

- a) Instalar, operar, monitorear y mantener a través del CALL CENTER la red de radiocomunicaciones y transmisión de datos, bajo estándares de calidad y eficiencia, con el personal necesario e idóneo para ello.

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 8	

- b) Elaborar y mantener una base de datos con información del conductor y propietario, que permita su identificación y la del equipo que usan.
- c) Atender observaciones, peticiones, quejas y sugerencias de los conductores y propietarios con el fin de mejorar y hacer eficiente el servicio en todos los niveles.

### **ARTICULO TERCERO. OBLIGACIONES DE LOS CONDUCTORES Y PROPIETARIOS.**

Son obligaciones de los conductores y propietarios:

- a) Contar con la documentación necesaria para la prestación del servicio de transporte y comunicaciones de conformidad con las normas vigentes en la materia.
- b) Suministrar a la empresa copia de los documentos que le sean exigidos, así como la información que esta considere necesaria y portar el carnet que le suministra la empresa para la utilización de los sistemas de comunicación, documento que exigirá la autoridad competente.
- c) En caso de pérdida o robo del equipo de comunicación, presentar denuncia ante la autoridad competente y copia de la misma a la oficina de comunicaciones de la empresa.
- d) Cancelar mensualmente el valor del servicio de comunicaciones en la fecha en que la empresa lo indique, directamente en las instalaciones de la misma. Con el no pago del servicio por tres (03) meses consecutivos, la empresa podrá disponer del número del móvil, por lo anterior la pérdida del derecho al servicio de comunicaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones contractuales adquiridas con la empresa.
- e) Permitir en cualquier momento que la empresa verifique las condiciones técnicas y operativas de los equipos de comunicación y mantener en buen estado los sellos de seguridad instalados en ellos.

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 9	

- f) Permitir en cualquier momento que la empresa verifique el cumplimiento de los distintivos autorizados en el vehículo.
- g) Asistir a los cursos de capacitación, de cualquier índole que programe la empresa.
- h) Utilizar un trato amable y un lenguaje cortés con los agentes de servicio de CALL CENTER y demás funcionarios de la empresa, con el usuario y con terceros.
- i) Mantener, durante la prestación del servicio una adecuada presentación personal, donde no está permitido el uso de prendas de vestir como pantalonetas, esqueletos y pasamontañas.
- j) Es contra el reglamento de la empresa bloquear la frecuencia utilizando cualquier tipo de obstrucción, emitiendo ruidos o interfiriendo en el normal desarrollo de las comunicaciones por la radiofrecuencia.
- k) No debe realizar el chequeo o llamada de móvil a móvil sin autorización del CALL CENTER, así como no debe pertenecer o formar grupos de móviles, con las cuales se entorpezca el buen funcionamiento de los sistemas de comunicaciones, como tampoco propiciar rencillas entre esos grupos, por cuanto interfieren con el desempeño normal de la prestación del servicio.
- l) No está permitido la utilización de la red de comunicaciones para incitar a protestas, desordenes, bloqueos y elaborar manifestaciones, ya que las frecuencias fueron habilitadas para la empresa con el fin de asignar servicios a los conductores o propietarios, la contravención a lo anterior será causal para la cancelación de los servicios de comunicaciones que estén a cargo del vehículo.
- m) No utilizar radioteléfonos programables, así como el uso de bloqueadores o radios piratas, ni frecuencias diferentes a las autorizadas por la empresa.
- n) Responder a los requerimientos originados por el servicio al cliente, solicitados por peticiones y quejas de usuarios de taxi.

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 10	

- o) En la reserva de servicios recurrir a prácticas no permitidas de forma expresa como el ceder un servicio a otro móvil de la empresa o de una diferente, que no haya reservado conforme a lo reglamentado.
- p) Reportar de forma inmediata al proceso de servicio al cliente los objetos dejados dentro del móvil por algún usuario.
- q) No está permitido bajo alguna motivo excederse en el cobro de las tarifas establecidas por las autoridades competentes a fijar dichos montos.
- r) Cumplir las citaciones que la empresa le haga presentando el vehículo, el radioteléfono y la documentación relativa a la operación del vehículo.

#### **PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN ARTICULO CUARTO. PRECEDIMIENTOS.**

Con el fin de optimizar la prestación del servicio, son de obligatorio cumplimiento los siguientes procedimientos por parte de los conductores, propietarios, funcionarios del CALL CENTER y de la empresa.

- a) Al momento de reportarse al CALL CAENTER debe identificarse con el numero asignado en el sistema de comunicación, sin reportar su estado, si no se reporta de esta manera y reiteradamente no se visualiza el ID, el agente de servicio puede solicitar la revisión de los sistemas de comunicación del conductor.
- b) El CALL CENTER lanzara el servicio indicando tipo de servicio, el decir el servicio por horas, con vales, con planilla, barrio y coordenadas.
- c) El CALL CENTER aceptara la reserva de aquellos conductores que se identifiquen claramente con el ID, el agente de locución confirmara los móviles asignados al servicio.



CODIGO	GC-MA-004
FECHA	MARZO-15
VERSION	001
Página 11	

- d) Una vez reservado el servicio por el móvil o los móviles, cualquiera de los conductores asignados al servicio deberá reportarse en la ubicación del servicio en un término inferior a cinco (05) minutos contados a partir de la reserva.
- e) El primer móvil que se reporte en la dirección asignada será el responsable del servicio, liberando a los demás móviles para que continúen reservando otros servicios.
- f) El móvil que se reporte en la dirección asignada sin en realidad estarlo, será sancionado.
- g) El conductor al escuchar el lanzamiento del servicio por el operador del CALL CENTER, para reservar debe reportarse con número de móvil visualizando el ID y cumplir con el servicio en cinco (05) minutos
- h) Cuando el usuario aborde el taxi, el conductor deberá informar al CALL CENTER el código y/o clave, en un término no superior a 8 minutos a partir del tiempo de la reserva. El operador del CALL CENTER deberá informar la aceptación del mismo en el sistema.
- i) En caso de la cancelación del servicio, el conductor deberá informar de esta situación al operador del CALL CENTER indicando el motivo, en donde se verificara vía telefónica el motivo de la cancelación. De verificar que el conductor no cumplió el servicio, quedara suspendido de acuerdo al tiempo establecido de sanción.
- j) Cuando el servicio sea a través de vale se debe informar al CALL CENTER, indicando el número de móvil, clave y el número correcto del vale respectivo.
- k) En las horas pico, es decir de un alto de los consumidores de vehículos tipo de servicio especial, deberá hacer un número mínimo de reservas. La cantidad de estos será establecida por la empresa.
- l) En casos de emergencia el conductor podrá solicitar al CALL CENTER la ayuda necesaria, utilizando las claves respectivas,

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 12	

según sea el caso y este prestara la colaboración correspondiente, solicitando el apoyo de la policía metropolitana.

- m) Si el conductor necesita ayuda diferente a un caso de emergencia se podrá comunicar con el operador del CALL CENTER, utilizando las claves correspondientes.

## **COMITÉ DE CONTROL DISCIPLINARIO**

**ARTICULO QUINTO. COMITÉ DE CONTROL DISCIPLINARIO.** La supervisión del cumplimiento del presente reglamento estará a cargo del comité de control disciplinario conformado por funcionarios de la empresa como el gerente general, el coordinador del CALL CENTER, los cuales se reunirán los días acordados previamente y diligenciaran una solicitud para requerir la presencia del conductor implicado a las instalaciones de la empresa.

### **FUNCIONES DEL COMITÉ.**

1. Reunirse mensualmente para hacer seguimiento a las estrategias implementadas con el fin de prestar un servicio de transporte con calidad, seguro y eficiente.
2. Implementar estrategias y acciones necesarias para la correcta y eficiente prestación del servicio a los pasajeros y de comunicaciones, haciendo cumplir este reglamento y tomando las medidas necesarias a los acontecimientos que no estén contemplados en este reglamento.
3. Hacer seguimiento a cada conductor y propietario que le permita a la empresa saber su historial, con el fin de tomar los correctivos pertinentes a los que haya lugar.
4. Realizar actividades para la revisión de los sistemas de comunicación de los vehículos, para verificar los parámetros técnicos y su ajuste a las normas pertinentes.
5. Tomar acciones disciplinarias o preventivas, tales como exigir al propietario el cambio de su conductor, determinar el cambio o

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 13	

cancelación de frecuencia y realizar la desvinculación del vehículo de llegar a ser necesario.

6. Convocar al conductor y propietario a las capacitaciones programadas por la empresa, en materia de normatividad de transporte, comunicaciones, relaciones públicas, atención al cliente y demás.
7. Tramitar acciones para emitir eficientes respuestas ante las diferentes peticiones, consultas, quejas y reclamos de los conductores, propietarios y usuarios.

## **SANCIONES**

Tipos de sanciones.

Sanciones inmediatas, que serán aplicadas en forma inmediata por el sistema en el CALL CENTER de la empresa, al momento de presentarse la falta conforme a este reglamento.

- a) Sanciones autorizadas por el COMITÉ DISCIPLINARIO para ser aplicadas una vez evaluada y calificada la falta conforme a lo prescrito en este reglamento.
  - 1) La no cancelación del valor mensual por la prestación del servicio de comunicaciones de acuerdo a la programación que la empresa establezca en el mes, será motivo para la suspensión del servicio hasta que no se encuentre a paz y salvo.
  - 2) Cuando se haya reservado un servicio y se cumpla después del tiempo establecido, el móvil será sancionado en forma automática con la suspensión del servicio de comunicaciones que tenga con la empresa, durante cuatro (04) horas a partir del momento de la confirmación del servicio.
  - 3) Cuando se reserve un servicio y este no se cumpla el móvil será sancionado en forma automática por el sistema, con la suspensión de los servicios de comunicaciones que tenga con la empresa,

 <b>TRANSPROGRESO</b> Servicio Empresarial - Escolar y de Turismo	<b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	CODIGO	GC-MA-004
		FECHA	MARZO-15
		VERSION	001
		Página 14	

durante ocho (08) horas, a partir del momento de la confirmación del no cumplimiento del servicio.

- 4) Cuando se haya reservado un servicio y el móvil informe que se encuentra en la localización del mismo, sin estarlo y sea otro móvil quien cumpla con el servicio, el móvil que reservo sin estar en la dirección indicada quedara suspendido del servicio de comunicaciones que tenga con la empresa por ocho (08) horas a partir de la confirmación de la no prestación del servicio.
- 5) Cuando un conductor o propietario se reporte al CALL CENTER como varada, se le suspenderán los servicios de comunicaciones que tenga con la empresa, con el fin que este pueda solucionar los problemas con el vehículo. Cuando se haya reservado un servicio, incurriendo en una o más faltas establecidas en este reglamento, dara lugar a las suspensión de los servicios de comunicaciones que tenga con la empresa, por un término de cinco (05) días si es por primera vez, la segunda vez se suspenderá el servicio por diez (10) días y la tercera vez se solicitara al propietario del vehículo el cambio del conductor o se le cancelara la prestación de servicios de comunicaciones que tenga con la empresa.
- 6) Cuando un móvil ceda un servicio a otro que no lo haya reservado de la manera apropiada establecida en este reglamento, dará lugar a las suspensión de los servicios de comunicaciones que tenga con la empresa, por un término de cinco (05) días si es por primera vez, la segunda vez se suspenderá el servicio por diez (10) días y la tercera vez se solicitara al propietario del vehículo el cambio del conductor o se le cancelara la prestación de servicios de comunicaciones que tenga con la empresa.
- 7) El conductor o propietario que cobre una tarifa diferente a la establecida, tendrá que hacer la devolución del dinero al usuario y quedara suspendido de los servicios de comunicaciones por tres (03) día.



<b>CODIGO</b>	<b>GC-MA-004</b>
<b>FECHA</b>	<b>MARZO-15</b>
<b>VERSION</b>	<b>001</b>
Página 15	

- 8) El no porte de la tarjeta de control dentro del vehículo y su no actualización, dará lugar a la suspensión de los servicios de comunicaciones que tenga con la empresa, hasta que realice la debida actualización
- 9) En conductor y propietario que no cumpla con las citaciones que le haga la empresa respecto, se le suspenderá los servicios de comunicación que tengan con la empresa, hasta que se haga presenta a la citación con la documentación exigida.
- 10) El conductor o propietario que no asista a los programas de capacitación que programe la empresa, e podrán ser suspendidos los servicios de comunicación que tenga con la empresa por el tiempo que considere prudente el comité disciplinario.