



MOTORIZADOS EXPRESS SAS

NIT 830.012.843-5

**REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO
PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI
ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

Tabla de contenido

Misión, visión y objetivos.....	2
ARTÍCULO 1° PRINCIPIO FUNDAMENTAL.....	3
ARTÍCULO 2°	3
ARTÍCULO 3°	3
ARTÍCULO 6 OBLIGACIONES Y DEBERES DEL PROPIETARIO Y CONDUCTOR.....	4
ARTÍCULO 7. CLASIFICACIÓN COMO FALTAS CONTRA EL SERVICIO.....	5
ARTÍCULO 8. CLASIFICACIÓN COMO FALTAS CONTRA LA ORGANIZACIÓN.....	6
ARTÍCULO 9. CLASIFICACIÓN FALTAS CONTRA INTERESES DE PROPIETARIOS.....	8
ARTÍCULO 10. FALTAS CONTRA EL COMPAÑERISMO.....	8
CÓDIGO DE PENAS Y SANCIONES.....	9

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

Misión, visión y objetivos

Misión:

Somos una organización que presta servicios en el sector de transporte terrestre de pasajeros operación nacional, transporte de carga y mensajería; ofreciendo servicios ágiles y Seguros para nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo económico del país, con soluciones efectivas a las necesidades actuales y futuras acatando la normatividad y legislación vigente que rige nuestro sector.

Visión:

En el año 2025 Motorizados Express, se posicionará como uno de los líderes absolutos y competitivos en el sector de transporte Especial y de Turismo, Mensajería y Transporte de Carga, con altos estándares de calidad mediante el desarrollo de su talento humano, tecnológico y constante innovación, siempre pensando en el mejoramiento continuo y teniendo como soporte un sistema de gestión integrado en funcionamiento.

Objetivos:

- Prestar servicios de transporte con seguridad integral, calidad humana y eficiencia.
- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- Seleccionar e incorporar personal que cumpla con el perfil definido por la organización, manteniendo las competencias establecidas.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

ARTÍCULO 1º 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.

ARTÍCULO 2º. 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

ARTÍCULO 3º. 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.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 5. Dentro de la extrema 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 el prestigio de la empresa).

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

ARTÍCULO 6 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 esté 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 reportando sea la central, en forma adecuada
- f) Cuando el servicio haya sido forzado y le quede reservado, cumplirá en el menor tiempo posible, observando las normas de tránsito y las disposiciones generales e indicaciones de la central.
- g) Acatar y cumplir las normas de disciplina 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 tránsito, la sanción es de 5 días.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

- 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 en menos tiempo, la sanción es de 5 a 10 días.

ARTÍCULO 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 reserva 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.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

- g) Cobrar al usuario tarifas diferentes a las establecidas o las legalmente aprobadas por las autoridades.
- h) Cumplir servicios violando las normas de tránsito 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
- 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.
- 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).

ARTÍCULO 8. CLASIFICACIÓN COMO FALTAS CONTRA LA ORGANIZACIÓN

- 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.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

- 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 embriaguez.
- 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, apodos 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 vetará al móvil de la empresa.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

- 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 dádivas se considera una falta grave, la sanción es de 30 a 45 días, si reincide será vetado.

ARTÍCULO 9. CLASIFICACIÓN FALTAS CONTRA INTERESES DE PROPIETARIOS

- 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 diario producido.
- e) Cualquier otro acto de mal manejo que menoscabe el patrimonio del propietario.

ARTÍCULO 10. FALTAS CONTRA EL COMPAÑERISMO

- 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 reclamación 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 esté en condiciones normales de hacerlo.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

- 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 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 auténtica imparcialidad y en proporción a la gravedad de la falta.

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

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

ARTÍCULO 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 él

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

artículo siguiente. La suspensión irá de 3 a 7 días, pero en caso de ser reincidente se aplicará la máxima.

ARTÍCULO 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 irá de 5 a 10 días, pero en caso de reincidencia se aplicará la máxima pena.

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

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

CENTRO DE CONCILIACION

ARTÍCULO 16. La empresa, por mandato legal, nombrará y posicionará a los integrantes de servicio al cliente, quienes actuarán indefinidamente, de acuerdo con las necesidades y a su comportamiento individual.

El centro de conciliación quedará integrado así:

- a) El gerente operativo y gestión humana
- 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).
- 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 actuarán con voz y voto.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

d) Un afiliado de cualquier frecuencia, quien actuará como defensor del inculcado. NOTA: Este será necesario nombrar, cuando las decisiones del comité queden en empate y se requiera tomar una determinación.

ARTÍCULO 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.

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

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

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

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024

	REGLAMENTO DISCIPLINARIO INTERNO TAXI	PGH - 03
		VERSIÓN – 02

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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 el progreso, resaltan el prestigio y enaltezcan el nombre de la empresa, se otorgarán premios y distinciones que irán desde: (menciones honoríficas, bonificaciones en especie o dinero en efectivo).

CÓDIGO DE RADIO.

ARTÍCULO 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 diálogo 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.

Elaboró y Validó	Apoyo y Revisó	Aprobó
Carlos Uriel Sierra R. Asesor SGI	Wilson Forero Beltrán Gerente Operativo	Paula Andrea Canelo Paz Gerente General
3 de octubre 2024	3 de octubre 2024	3 de octubre 2024