



# REGLAMENTO DISCIPLINARIO

*PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI*

## Aplica para las empresas:

- Taxis Libres Bogotá S.A.
- Radio Taxi Aeropuerto S.A.
- Super Taxi S.A.
- Taxi Imperial S.A.S.
- TaxTotal S.A.S.
- RenTaxi S.A.S.
- Taxis Tele Coper S.A.
- Taxis Tele Club S.A.S.
- Otras pertenecientes a la plataforma tecnológica Red Amarilla y Taxis Libres Conductor.



# CONTENIDO

I.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES GENERALES QUE DEFINEN A LAS EMPRESAS	4
II.	DEBERES	5
1.	DEBERES DE LAS EMPRESAS	5
2.	DEBERES DE LOS PROPIETARIOS	6
3.	DEBERES DEL CONDUCTOR	7
4.	DEBERES DE LOS USUARIOS	9
III.	SANCIONES	10
IV.	COMITÉ DISCIPLINARIO	15
	ANEXOS	17



# I. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES GENERALES QUE DEFINEN A LAS EMPRESAS

## MISIÓN:

En TAXIS LIBRES trabajamos por impulsar la productividad del gremio, generando confianza y seguridad por medio de la prestación de un servicio extraordinario, para lograr el posicionamiento de nuestra marca a nivel nacional, contando con personal competente, tecnología idónea y el compromiso de promover la formación y concientización de nuestro gremio.

## VISIÓN:

Ser empresas líderes en el gremio, implementando tecnología y soluciones eficientes para garantizar la prestación del servicio de transporte, en pro de satisfacer las necesidades de pasajeros, propietarios y conductores con el cumplimiento de la normatividad.

## VALORES QUE NOS REPRESENTAN:

**RESPECTO:** Dar un trato digno para lograr una armoniosa interacción social, dirigiéndonos a las personas con palabras de dignidad y reconocimiento mutuo.

**HONESTIDAD:** Actuar con rectitud y transparencia frente a los demás y consigo mismo.

**INTEGRIDAD:** Poner en práctica los valores manteniendo estricta coherencia entre su actuar y pensar.

**ENFOQUE EN LA EXCELENCIA:** Ser competitivo en el desempeño de su trabajo con calidad y pasión por lo que hace.



## II. DEBERES

### 1. DEBERES DE LA EMPRESA

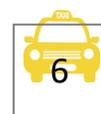
- a) Instalar, operar, monitorear y mantener a través del Contact Center la red de telecomunicaciones, bajo estándares de calidad y eficiencia con el personal necesario e idóneo para ello.
- b) Velar por el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de Tránsito y Transporte.
- c) Investigar y desarrollar aspectos que se consideren de mejoramiento y optimización para la Plataforma Tecnológica (APP Taxis Libres Conductor y usuario), implementándolos mediante actualizaciones periódicas que deben ser divulgadas al conductor.
- d) Elaborar y mantener una base de datos actualizada con información del conductor, del vehículo y del equipo que usa (radioteléfono, Smartphone o tableta) que permita su identificación a través de la Plataforma Tecnológica.
- e) Registrar, gestionar y hacer seguimiento acerca de las incidencias que representen Peticiones, Quejas y/o Sugerencias (PQS) de Vinculados (propietarios y/o conductores), Usuarios y Ciudadanos, informando y retroalimentando a los propietarios acerca del comportamiento de los conductores, con el fin de mejorar y hacer eficiente el servicio a través de la plataforma tecnológica.
- f) Establecer e implementar planes de capacitación dirigidos a los conductores, que aporten al mejoramiento de la seguridad vial y al cumplimiento de la norma (Ley 1503 de 2011).
- g) Garantizar condiciones de infraestructura y logística, para que el VINCULADO pueda realizar todos aquellos trámites administrativos y de sistemas de telecomunicaciones que sean necesarios para desarrollar la actividad Transportadora.



- h) Establecer lineamientos de calidad para la prestación de un servicio oportuno y eficiente.
- i) Cumplir con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (habeas Data) en lo que respecta a la información de los Usuarios y Vinculados.
- j) Brindar la información veraz y oportuna para que el conductor pueda cumplir el servicio (modalidad de pago (Vale físico o digital, tarjeta de crédito, débito o efectivo), tipo de servicio (por horas, con planilla, etc.), barrio y coordenadas (Calle, Carrera)).
- k) Prestar apoyo oportuno a los VINCULADOS en caso de emergencia, utilizando las claves universales (Anexo 1), mediante la Policía Metropolitana (QR4), por medio del enlace con la estación 100. Estas situaciones de emergencia podrán ser reportadas utilizando cualquier medio, tal como radioteléfono, APP Taxis Libres Conductor, chat On Line, etc.

## 2. DEBERES DE LOS PROPIETARIOS

- a) Vincular a LA EMPRESA el vehículo tipo taxi de conformidad a las normas que regulan el Transporte Público Individual de Pasajeros en vehículo tipo taxi, mediante la firma del contrato de vinculación. Anexo 1
- b) Acatar y cumplir el presente Reglamento Disciplinario, comprometiéndose a socializarlo con sus conductores, conforme a lo establecido en el contrato de vinculación suscrito con LA EMPRESA.
- c) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo, garantizando óptimas condiciones de seguridad, orden y aseo (Resolución 315 de 2014 del Ministerio de Transporte o la que aplique).
- d) Autorizar a la persona que va a conducir el vehículo para la expedición de la tarjeta control, verificando que el postulado cumpla con los documentos requeridos por la norma, lo anterior mediante carta de autorización con firma original legible como aparece en el contrato de vinculación del vehículo, en el entendido que la contratación del conductor es responsabilidad del propietario y/o poseedor.



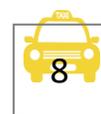
- e) Verificar que la documentación del vehículo y del conductor se encuentre al día mediante la página web ([www.taxislibres.com.co](http://www.taxislibres.com.co)) en la opción “**Mi Perfil**”
- f) Tomar las capacitaciones que la Compañía establezca.
- g) Exigir al conductor que realice el curso de inducción como requisito para obtener tarjeta de control y demás capacitaciones ofrecidas por la empresa, con el propósito de prestar un excelente servicio.
- h) Velar porque el vehículo tenga a disposición la planilla única de viaje ocasional cada vez que salga del perímetro urbano.
- i) Permitir que en cualquier momento LA EMPRESA verifique el cumplimiento en lo que corresponde a distintivos del vehículo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 101 del 18 de febrero de 1999 o demás normatividad vigente. Así como acatar y efectuar de manera inmediata todos los ajustes que en este sentido sean requeridos por LA EMPRESA.
- j) Pagar mensualmente los valores correspondientes a rodamiento y comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de vinculación, es decir, durante los primeros cinco (5) días de cada mes, independientemente de la fecha establecida para la suspensión del servicio. Dicho pago se podrá realizar en cualquiera de los puntos habilitados por LA EMPRESA y/o a través de los canales electrónicos dispuestos para tal fin.

### 3. DEBERES DEL CONDUCTOR

- a) Portar los documentos vigentes y necesarios para la prestación del servicio de transporte y comunicaciones, de conformidad con la normatividad legal.
- b) Utilizar de manera individual la APP Taxis Libres Conductor y no permitir que otra persona acceda con su Usuario y contraseña, lo anterior ya que son de carácter intransferible y su incumplimiento dará lugar a una sanción.
- c) No está permitido la utilización de la red de comunicaciones o Grupos de Redes Sociales utilizando el nombre de LA EMPRESA, para incitar a protestas, desordenes, bloqueos y manifestaciones, lo anterior debido a que las frecuencias son exclusivamente para la asignación de servicios de taxi.



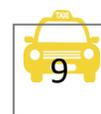
- d) No utilizar radioteléfonos programables, con bloqueadores o en frecuencias ilegales, así mismo no modificar los parámetros técnicos esenciales y de ley, conforme a la normatividad legal vigente.
- e) Actualizar la Plataforma Tecnológica y su Aplicación Taxis Libres Conductor cada vez que la EMPRESA disponga de una nueva versión en la tienda móvil.
- f) Reservar y cumplir servicios conforme a las pautas dadas por el Contact Center y la información suministrada por la APP, de manera honesta, sin incurrir en faltas tales como incumplir o ceder el servicio a móviles no autorizados.
- g) Dar un trato amable y respetuoso y utilizar lenguaje cortés frente a Usuarios, Conductores de taxi de esta u otra empresa, funcionarios y ciudadanos en general, así como manejar con profesionalismo y tolerancia en todas aquellas situaciones adversas que se puedan presentar durante la prestación del servicio o condiciones de tráfico.
- h) Usar de manera responsable los datos de los Usuarios que le son suministrados durante la asignación del servicio. Dicha información, solo podrá ser utilizada para tal efecto.
- i) Prestar el servicio a los usuarios sin condiciones de ruta, horario, tráfico o lugar de destino teniendo en cuenta que no afecte su seguridad.
- j) Portar la Tarjeta de Control vigente en un lugar visible, tal como lo determinan los Decretos 1079 de 2015 y 1047 de 2014 y demás normas regulatorias.
- k) Mantener una adecuada presentación y aseo personal, se recomienda vestir camisa de manga y cuello, pantalón largo y zapato cerrado.
- l) Mantener siempre en perfectas condiciones de aseo y presentación el vehículo para ofrecer un buen servicio.
- m) Durante la prestación del Servicio, permanecer con la plena atención de su oficio. No está permitido hablar por celular sin auricular y/o hacer uso de sistemas de Chat de las diferentes Redes Sociales, conforme a lo establecido en el Plan Estratégico de Seguridad Vial.



- n) Al terminar el servicio recordar al pasajero que revise sus objetos personales. Si algún objeto fue olvidado, reportar de forma inmediata al área de Servicio al Cliente de LA EMPRESA.
- o) Cobrar al usuario de manera explícita el valor que corresponda a las tarifas oficiales y recibir si es el caso las propinas voluntarias que desea adicionar el usuario por el servicio prestado.
- p) Está totalmente prohibido realizar el cambio de vales por dinero a los usuarios, así como realizar prácticas deshonestas tales como registrar un monto diferente al real en el valor del servicio y participar en acciones de fraude.
- q) Conducir de manera apropiada y prudente preservando la vida propia y la de los pasajeros, así como la integridad física de los demás actores viales que interactúan haciendo uso de la infraestructura vial por donde transita.
- r) Dejar al pasajero en un lugar seguro para descender del vehículo, de tal manera que no se propicie riesgo alguno para su integridad, respetando las señales de tránsito y normatividad correspondiente.
- s) Prestar especial interés y disposición de servicio, para atender a personas que se encuentren en algún grado de vulnerabilidad, tales como mujeres embarazadas, con niños en brazos, adultos mayores y personas con limitación de desplazamiento.
- k) Tomar las capacitaciones que la Compañía establezca.
- t) Ofrecer al pasajero la música de su predilección a un volumen adecuado, generando así una buena experiencia al usuario.
- u) Mantener la silla del copiloto con el espaldar en dirección vertical y su apoyo cabezas, sin objetos que obstaculicen su uso.

#### 4. DEBERES DE LOS USUARIOS

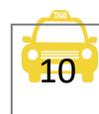
- a) Pagar el precio del servicio prestado.



- b) Revisar antes de bajarse del taxi que no se le quede algún objeto.
- c) Calificar el nivel del servicio prestado por el conductor.
- d) Presentar quejas, peticiones y felicitaciones en LA EMPRESA o ante las autoridades competentes sobre el servicio.
- e) Cuando el pago sea en efectivo, preferiblemente disponer de sencillo o utilizar diferentes medios de pago (tarjeta de crédito, débito o vales empresariales).
- f) No dejar residuos o basura dentro del Taxi.
- g) No fumar dentro del Taxi.
- h) Tratar con respeto y amabilidad al conductor.
- i) Utilizar los cinturones de seguridad del vehículo.
- j) Hacer un buen uso de los elementos de consulta e información (Pantalla, tabletas, Revistas, Periódicos, etc.) que se encuentran en el vehículo.
- k) No presionar al conductor del vehículo a infringir las normas de tránsito.
- l) Verificar que la información (nombre, teléfono, dirección y datos complementarios) suministrada en el contact center y en la plataforma tecnológica esté actualizada.
- m) Estar atento de la confirmación del servicio de taxi solicitado por teléfono o App y utilizar el servicio.
- n) Utilizar adecuadamente los vales empresariales.

### III. SANCIONES

Se establecen dos (2) tipos de sanciones disciplinarias:



- Sanciones automáticas que serán aplicadas de forma inmediata por el sistema y por ende su finalización corresponde a parámetros previamente fijados.
- Sanciones autorizadas por el Comité Disciplinario para ser aplicadas una vez evaluada y calificada la falta conforme a lo prescrito en este Reglamento.

Las sanciones se tomarán según la gravedad de la falta cometida y podrán ser:

- Llamado de atención verbal
- Llamado de atención escrito
- Acta de compromiso
- Suspensión temporal servicio de comunicaciones
- Suspensión definitiva servicio de comunicaciones
- Amonestaciones económicas
- Suspensión temporal de la tarjeta de control
- Suspensión definitiva de la tarjeta de control
- Desvinculación definitiva del vehículo

NOTA: con cada acción y conforme a la tipología de la falta, se manejarán capacitaciones dirigidas al vinculado en distintas intensidades y temáticas, lo cual tiene como objeto la sensibilización y mejoramiento progresivo.

Casos específicos de violaciones al Reglamento Disciplinario:

- a) Cuando se haya reservado un servicio y este no se cumpla, el móvil será sancionado de forma automática con la suspensión del sistema de comunicación (QRT), conforme a la siguiente tabla.

Cancela el servicio sin haber estado al frente	2 Horas
Finaliza el servicio con HR Falso (Abordo desconocido)	1 Hora
Queda en estado asignado por más de 45 Min	4 Horas

- b) Cuando se detecte que un VINCULADO está prestando servicios a través de la APP Taxis Libres Conductor, sin estar autorizado para ello, es decir,



utilizando la identificación de otra persona, se procederá conforme a lo estimado por el Comité Disciplinario.

- c) Al VINCULADO que se encuentre previamente inscrito y no asista a los programas de capacitación de LA EMPRESA, se aplicará bloqueo en la expedición de Tarjetas de Control hasta tanto se realice y acredite la capacitación exigida por la Compañía.
- d) El VINCULADO que cobre una tarifa diferente a la establecida por la normatividad legal vigente, en la que se evidencie exceso, tendrá que hacer devolución del excedente a fin de generar el reintegro al usuario, a través de un vale digital para por el mismo valor de la devolución realizada. En caso de que la persona se niegue a realizar la devolución, se aplicará una suspensión temporal en la expedición de tarjetas de control, hasta tanto haga presencia en las oficinas de Servicio al Cliente de LA EMPRESA.
- e) El VINCULADO que no cumpla con las citaciones que le haga LA EMPRESA respecto a revisión de los sistemas de comunicación y/o distintivos, se le suspenderán los servicios de comunicaciones y/o tarjeta de control que posea con LA EMPRESA, hasta tanto se haga presente y aporte los documentos exigidos.
- f) Todas aquellas situaciones en las que se evidencie agresión física por parte del VINCULADO, serán remitidas al comité disciplinario. Las faltas muy graves podrán implicar la DESVINCULACIÓN inmediata sin lugar a objeciones.
- g) Cuando el VINCULADO aporte documentos falsos con fines de obtener una tarjeta de control, opere con una tarjeta de control falsa y/o con sellos de refrendación falsos, se remitirá el caso al comité Disciplinario, que podrá determinar la DESVINCULACIÓN inmediata sin lugar a objeciones.

La aplicación de Sanciones de manera general, se regirá por el siguiente esquema:



FALTA DISCIPLINARIA	Reincidencia	ACCIÓN	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	CAPACITACIÓN	COMITÉ DISCIPLINARIO
Cobro Excesivo, No entrega dinero de cambio al usuario	1	Llamado de atención Verbal + Devolución (Si Aplica)	N.A.	Módulo Inducción + Tarifa Ok	
	2	Llamado de atención escrito + Devolución (Si Aplica)	4 Horas	Módulo Servicio al Cliente	
	3	Devolución total del valor del servicio + Acta de Compromiso	8 Horas	Módulo Completo (Empresa)	
	4	Devolución total del valor del servicio	12 Horas	N.A.	
	5 o más	Devolución total del servicio			X
Incumplimiento Distintivos		Cambio de Distintivos		Decreto 101 de 1999	
Problemas entre vinculados,		Citación entre las partes (Facultativo)			
Reporte estrellado		Citación entre las partes (Facultativo)		Conducción Segura	
Incumplimiento del Servicio por parte del Vinculado	1	Llamado de atención Verbal	4 Horas		
	2	Llamado de atención escrito	8 Horas		
	3	Acta de Compromiso	12 Horas	Módulo Servicio al Cliente	
	4 o más				X
Mala atención de parte del Vinculado, Mala presentación del vehículo o del conductor, forma inadecuada de conducir	1	Llamado de atención Verbal	N.A.	N.A.	
	2	Llamado de atención escrito		Módulo Inducción + Cero quejas	
	3	Acta de Compromiso	12 Horas	Módulo Servicio al Cliente	
	4		24 Horas	Módulo Completo (Empresa)	
	5 o más				X
Agresión o amenaza a los pasajeros, autoridades, funcionarios de LA EMPRESA y/o ciudadanía en general, posible hurto de objetos, Falsificación de documentos, Suplantación de la identidad al momento de la	Leve	Llamado de atención escrito	48 Horas	Módulo Servicio al Cliente	
	Grave	Acta de compromiso	10 días	Módulo Completo (Empresa)	
	Muy Grave		Periodo restante del mes de servicio o la que determine el Comité Disciplinario	N.A.	X

prestación del servicio, Posible fraude, entrega de dinero falso					
--	--	--	--	--	--

\*La reincidencia se medirá en un periodo de doce (12) meses

\*La reincidencia en incumplimiento de servicio (automático) se medirá de forma mensual

### Notas aclaratorias

1. Los Vinculados podrán acercarse a la oficina de Servicio al Cliente, dirección operativa o gerencia según corresponda cuando lo consideren necesario, para exponer sus puntos de vista frente a las decisiones tomadas.
2. La suspensión de servicio (QRT) se aplicará al sistema de comunicación con el que se haya reservado el servicio.
3. Las sanciones señaladas en el presente reglamento se impondrán sin perjuicio de las acciones penales, administrativas y/o civiles que pueda adelantar cualquier persona que se vea afectada, en su persona o en sus bienes, por la conducta de los VINCULADOS. La Suspensión en la Expedición de tarjeta de control es una acción que podrá aplicarse en cualquier tiempo ante faltas que se consideren graves o muy graves. Se establecen como faltas graves: Fraude, Manejo de moneda falsa, agresión, amenaza, falsificación de documentos, suplantación, hurto, alteración de la placa del vehículo, abandono de vehículos, no pago de comparendos, entre otras.
4. En cualquier caso el Departamento de Servicio al Cliente podrá adelantar procedimientos internos como llamados de atención, actas de compromiso, revisión de taxímetro, etc., en cualquier tiempo, sin que esto implique la exoneración de amonestaciones por parte del Comité Disciplinario. No obstante, cuando alguno de estos procedimientos implique un valor económico, éste deberá ser asumido por el VINCULADO y / o propietario del Taxi.
5. La acción de desvinculación y/o suspensión definitiva del servicio de comunicaciones puede ser manejada a discreción del Comité Disciplinario cuando así se estime pertinente. Así mismo, se aplicará la suspensión en la expedición de tarjeta de control cuando el conductor no atienda los llamados del área de servicio al cliente que provengan de peticiones, quejas y/o

sugerencias o cuando no subsane en debida forma los requerimientos emanados de las mismas.

6. LA EMPRESA podrá suspender el servicio de forma general, en cualquier tiempo y sin previo aviso, por caso fortuito, fuerza mayor, fallas técnicas imprevistas, o labores programadas de soporte técnico y/o de mantenimiento necesario de la infraestructura.
7. De igual forma se podrá dar la suspensión del servicio en casos específicos cuando se presente el incumplimiento de algunas de las normas estipuladas en el reglamento o por el no pago de las obligaciones económicas adquiridas con LA EMPRESA.

## IV. COMITÉ DISCIPLINARIO

La EMPRESA ha creado el Comité Disciplinario en el que deposita toda su confianza para velar constantemente por el desarrollo y cumplimiento del presente Reglamento.

La supervisión al cumplimiento del presente Reglamento Disciplinario, el cual está conformado por funcionarios de LA EMPRESA como son Gerente General o su delegado, Director Operativo, Director del Contact Center y Director de Servicio al Cliente, nombrándose por cada uno de ellos un suplente. La EMPRESA, a su criterio podrá nombrar de forma adicional conductores ejemplares, de ser necesario se citará a un ente de control.

Se designa como presidente del comité al Director Operativo o en su defecto, al Director de Servicio al Cliente y como Secretario al Director de Contact Center.

### **Periodicidad de reunión**

El comité se reunirá de manera ordinaria una (1) vez al mes, dejando constancia mediante acta el desarrollo de la reunión. No obstante, se podrán reunir de forma extraordinaria cuando se estime necesario.

### **Funciones del comité**



- a) Reunirse mensualmente para hacer seguimiento a las estrategias desarrolladas y diseñadas por los diferentes Procesos para el mejoramiento permanente del servicio que se presta a Usuarios y Vinculados.
- b) Implementar acciones, estrategias y políticas para la correcta y eficiente prestación del servicio a Usuarios y Vinculados, haciendo cumplir el presente Reglamento y tomando medidas necesarias para lo no previsto en el mismo.
- c) Revisar en detalle los informes mensuales presentados por el Departamento de Servicio al Cliente, generando especial atención a casos en los que se evidencie reincidencia y/o faltas graves por parte del VINCULADO.
- d) Aplicar acciones disciplinarias (preventivas o correctivas), de acuerdo con la escala establecida, teniendo en cuenta que las situaciones de alta complejidad podrán generar de manera inmediata la desvinculación del conductor. Así mismo, con el apoyo de Gestión Jurídica, notificar a Entes Administrativos, Judiciales y de Control, los casos que se estimen pertinentes.
- e) Generar llamados de atención por escrito a propietarios y/o conductores cuando se observe un comportamiento inapropiado o de reincidencia por parte del VINCULADO frente a las normas, políticas, y reglamentos establecidos por LA EMPRESA y la normatividad vigente a nivel distrital y nacional.
- f) Comunicar a los Vinculados por escrito, las decisiones que se tomen cuando estas impliquen sanción o desvinculación de un conductor.
- g) Revisar y evaluar las objeciones que sean presentadas por los Vinculados, frente a decisiones previamente tomadas por este Comité y comunicar por escrito acerca de la ratificación o desistimiento de la medida inicialmente adoptada.
- h) Programar periódicamente revisiones de los sistemas de comunicación (radioteléfono) para verificar los parámetros técnicos esenciales asignados conforme a las normas vigentes.
- i) Planear campañas y/o estrategias para la revisión de distintivos de los vehículos en aras de dar cumplimiento a lo preceptuado en Decreto 101 del 18 de febrero de 1999 y demás normas concordantes.

### **CARTA DE ADHESIÓN**

Mi compromiso como vinculado:

- a) Reflejaré honestidad y ética en todos y cada uno de mis actos.
- b) Protegeré y serviré a mis usuarios.
- c) Seré solidario y ofreceré ayuda cuando pueda prestarla.



- d) No responderé con agresividad a las ofensas que pueda recibir.
- e) Cuando me equivoque, lo reconoceré rápidamente y procuraré remediar mi error.
- f) Cumpliré todo compromiso que haya asumido.
- g) Me responsabilizaré plenamente de las consecuencias de mis actos.
- h) Todas mis acciones irán enfocadas a generar productividad para el gremio.
- i) Recordaré todos los días que gracias a los usuarios, tengo la posibilidad de labrar un futuro para mi familia y para mí.

EL ÉXITO DE NUESTRA PROFESIÓN DEPENDE DE LA UNIÓN DEL GREMIO PRESTANDO UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GENERE CONFIANZA Y SEGURIDAD PARA NUESTROS USUARIOS.

## ANEXOS

### ANEXO 1. PARAMETRO DE OPERACIÓN Y DEFINICIONES

#### Claves de operación

<b>QAP</b>	Permanecer en Frecuencia
<b>QRT</b>	Fuera de Frecuencia
<b>QRA</b>	Nombre
<b>QSA</b>	Cómo se encuentra
<b>QTR</b>	Servicio por horas – tiempo
<b>QLF</b>	Cancelar
<b>QRX</b>	Ocupado
<b>QRM</b>	Interferencia
<b>QLZ</b>	Estrellado
<b>L500</b>	Llamada telefónica
<b>QRU</b>	Mensaje
<b>QSL</b>	Dirección exacta y completa
<b>QTH</b>	Sitio de referencia / Coordenadas
<b>QR1</b>	Varado
<b>QR2</b>	Ayuda
<b>QR3</b>	Policía de Tránsito

<b>QR4</b>	Policía
<b>QR5</b>	Problema
<b>QR6</b>	Pasajero sospechoso
<b>QR7</b>	Atraco
<b>QR8</b>	Herido
<b>QR9</b>	Muerto
<b>HRA</b>	Aeropuerto
<b>HRT</b>	Terminal de Transportes
<b>CINCO - CINCO</b>	Todo está muy bien
<b>QSJ</b>	Valor – Tarifa
<b>HJ</b>	Grúa
<b>HR</b>	Servicio Cumplido
<b>R</b>	Recibido - Entendido – Copiado

### Alfabeto

<b>A:</b> Alfa	<b>J:</b> Japón	<b>R:</b> Ratón
<b>B:</b> Bogotá	<b>K:</b> Kilo	<b>S:</b> Santo
<b>C:</b> Colombia	<b>L:</b> Lima	<b>T:</b> Tolima
<b>D:</b> Darío	<b>M:</b> Manizales	<b>U:</b> Unión
<b>E:</b> España	<b>N:</b> Nariño	<b>V:</b> Vino
<b>F:</b> Faro	<b>Ñ:</b> Ñame, Ñapa	<b>W:</b> Whisky
<b>G:</b> Gato	<b>O:</b> Oscar	<b>X:</b> Xilófono
<b>H:</b> Holanda	<b>P:</b> Pedro	<b>Y:</b> Yankee
<b>I:</b> Iglesia	<b>Q:</b> Quindío	<b>Z:</b> Zapato

## ANEXO 2. REQUISITOS PARA EXPEDIR TARJETA DE CONTROL

### Vehículo

- Tarjeta de propiedad (licencia de tránsito) vigente
- Tarjeta de operación vigente
- SOAT (Seguro Obligatorio de accidentes de tránsito) vigente
- Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual vigente
- Seguro de Responsabilidad Civil Contractual vigente
- Revisión Técnico mecánica vigente

- g) Revisión preventiva vigente
- h) Estar al día en pagos

**Conductor**

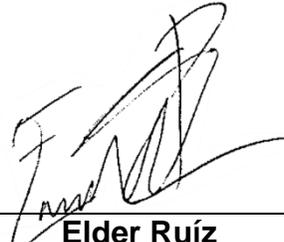
- a) Cedula de ciudadanía
- b) Licencia de conducción vigente para servicio público
- c) Estar afiliado al sistema de seguridad Social como cotizante (EPS, ARL y Pensión)
- d) Carta de Autorización del propietario del vehículo
- e) Haber cursado y aprobado el curso de inducción de LA EMPRESA

**NOTA: Renovar mensualmente la tarjeta de control** previo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1047 de 2017 y haber asistido a los cursos de capacitación y formación que la empresa programe.

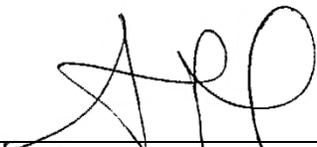
**FIRMAS**

Comité Disciplinario,

  
\_\_\_\_\_  
**Stefanía Hernández**  
Gerente General

  
\_\_\_\_\_  
**Elder Ruíz**  
Director Operativo

  
\_\_\_\_\_  
**Raúl Novoa**  
Director de Servicio al Cliente

  
\_\_\_\_\_  
**Asiyadé Muete**  
Director de Contact Center



# TAXIS LIBRES

