

MANUAL DEL CHÓFER & ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Titular del Taxi: Entre Don: Jose Luis Muñoz Campillo

Fecha de Emisión: _____

Bienvenido/a: Futuro/a Profesional del Volante

Nombre Chófer: _____, con DNI: _____

1. Introducción y Bienvenida

En primer lugar, le damos la más cordial bienvenida a nuestro equipo. Su rol como chófer profesional es fundamental, ya que usted es la cara visible de nuestro servicio y la principal garantía de seguridad, confianza y satisfacción para nuestros pasajeros. Este documento tiene como objetivo establecer de manera clara y transparente las directrices, obligaciones y derechos inherentes a su puesto, asegurando una relación laboral fructífera y profesional.

2. Filosofía de Servicio

Nuestra operación se rige por tres pilares fundamentales:

Seguridad: La integridad física de nuestros pasajeros, de usted y de terceros es siempre la prioridad absoluta.

Profesionalismo: Conducta ética, respetuosa y confiable en todo momento.

Excelencia en el Servicio: Brindar una experiencia cómoda, puntual y agradable que incentive la fidelización de nuestros clientes.

3. Obligaciones y Protocolos Operativos

A. Antes de Iniciar la Jornada:

Vehículo Asignado: Se le asignará una unidad específica. Usted es el principal responsable de su cuidado durante su turno.

Checklist Diario de Inspección (Pre-Operacional): Deberá verificar minuciosamente antes de cada turno:

Niveles de fluidos: Aceite, líquido de frenos, refrigerante y limpiaparabrisas.

Presión y estado de los neumáticos.

Funcionamiento de todas las luces: bajas, altas, intermitentes, freno y reversa.

Estado general: Frenos, dirección y funcionamiento del claxon.

Limpieza interior y exterior: El vehículo debe ser entregado y recibido en perfecto estado de limpieza.

Documentación: Debe portar y verificar que estén vigentes y en la unidad: Licencia de Conducir vigente (Categoría correspondiente), Tarjeta de Circulación, Póliza de Seguro (Original y vigente), y Verificación Vehicular (si aplica).

Presentación Personal: Uniforme limpio y en buen estado (si aplica), o ropa formal-neutra. Aseo personal impecable.

B. Durante el Servicio (Conducción y Atención al Cliente):

Conducción Defensiva: Obedezca en todo momento el reglamento de tránsito. Límites de velocidad, altos totales, uso de cinturón de seguridad (propio y exigirlo a los pasajeros). Cero tolerancia al manejar bajo los efectos del alcohol, drogas o somnolencia.

Trato al Cliente:

Saludo cordial y profesional: "Buenos días/tardes, ¿el/la señor/a [Nombre]?".

Confirme el destino antes de iniciar la marcha.

Ofrezca opciones de ruta si hay tráfico, pero el pasajero tiene la decisión final.

Mantenga una conversación amable si el pasajero lo desea, pero evite temas controversiales (política, religión). Respete si prefiere silencio.

Prohibido fumar en el vehículo en todo momento.

Uso del Teléfono Móvil: Solo permitido con sistema de manos libres para llamadas operativas. Prohibido manipular el teléfono para redes sociales o mensajes de texto mientras se conduce.

La temperatura de la climatización debe ser ajustada a la comodidad del pasajero.

La música (radio/streaming) debe ser de volumen moderado y de género neutral, a menos que el pasajero solicite lo contrario.

Gestión de Pagos:

Utilice siempre el taxímetro o la aplicación de ride-hailing designada, si es el caso.

Acepte efectivo y métodos de pago electrónico según lo establecido.

Proporcione cambio exacto y/o comprobante fiscal (factura) si el cliente lo solicita.

Reporte inmediatamente cualquier incidente con el método de pago (ej. tarjeta declinada).

C. Finalización del Servicio y de la Jornada:

Entrega del Vehículo: Al finalizar su turno, debe entregar la unidad con el tanque de combustible en el nivel acordado (usualmente lleno o como se estipule) y en el mismo estado de limpieza y funcionamiento en que lo recibió.

Realice un nuevo checklist de entrega junto con el siguiente conductor o con el responsable.

Reporte por escrito cualquier incidencia, desperfecto mecánico o daño por mínimo que sea.

Entregue el monto correspondiente en efectivo por los servicios realizados, si aplica.

4. Protocolos de Seguridad y Emergencias**Accidentes de Tránsito:**

Mantenga la calma.

Asistencia Médica: Verifique el estado de salud de todos los involucrados. Solicite ambulancia si es necesario (Llamar al 911).

Autoridades: Reporte el accidente a la policía de tránsito para que levanten un acta oficial.

Compañía de Seguros: Notifique al ajustador de seguros de la unidad de inmediato.

Empresa: Contacte a su supervisor/a o a mí de forma inmediata e ineludible para informar de la situación.

Incidentes con Pasajeros: Ante cualquier comportamiento agresivo, sospechoso o de riesgo, priorice su seguridad. Puede finalizar el servicio de manera profesional y buscar un lugar seguro. Reporte el incidente de inmediato.

Robo o Asalto: Nunca enfrente a los agresores. Su vida vale más que cualquier bien material. Entregue el vehículo y el dinero bajo coerción. Memorice detalles de los asaltantes y reporte a la policía y a la empresa lo antes posible.

5. Derechos del Chófer

Usted tiene derecho a:

Un ambiente de trabajo respetuoso y libre de acoso.

Recibir una remuneración clara, puntual y acorde a lo pactado.

Operar con un vehículo en condiciones mecánicas óptimas y seguras.

Ser escuchado y recibir retroalimentación constructiva.

Rechazar un servicio si siente que su integridad física está en riesgo inminente.

6. Confidencialidad y Imagen

Toda la información relacionada con los pasajeros (rutas, nombres, conversaciones) es estrictamente confidencial y no debe ser divulgada. Asimismo, se espera que proteja y proyecte una imagen positiva de la empresa en redes sociales y en su interacción pública.

7. Acuerdo y Compromiso

Al firmar este documento, usted, David / [Nombre del Chófer], reconoce que ha leído, understood y acepta cumplir con todas las políticas, procedimientos y obligaciones descritos en este manual.

Agradecemos su compromiso con la excelencia y esperamos que su experiencia en nuestro equipo sea larga, segura y próspera.

FIRMA DE CONFORMIDAD:

Nombre del Chófer: _____

Documento de Identidad: _____

Firma: _____ Fecha: //_____

Nombre del Representante de la Empresa: Jose Luis Muñoz Campillo