

REGLAMENTO INTERNO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN SU MODALIDAD DE TAXI Y PRIVADO DE PASAJEROS EN LA TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERÉTARO.

ANTECEDENTES

a. La Terminal de Autobuses de Querétaro S.A. de C.V., (la TAQ) fundada en 1993 e iniciando sus operaciones en 1994, ha prestado sus servicios a la sociedad Queretana de manera ininterrumpida por mas de 26 años, para cual ha contado con el valioso apoyo de los distintos grupos que prestan servicios de manera auxiliar al transporte público foráneo de pasajeros.

b. En el objeto de la TAQ se encuentra, entre otros, el control y usufructo de los servicios que se ofrecen al público en general y usuarios, al interior de sus instalaciones en Prolongación Luis Vega y Monroy Número 800 del Fraccionamiento Ex Hacienda de Carretas de esta ciudad, contando al efecto con áreas específicas destinadas para permitir el acceso a efecto facilitar la prestación del transporte de pasajeros en su modalidad de taxi.

c. El gremio de los prestadores del servicio público de transporte en su modalidad de Taxi, durante todo este tiempo han apoyado en la atención a los usuarios poniendo el máximo de sus esfuerzos para que el servicio sea de la mejor calidad, con la continuidad y mejores prácticas en la operación.

d. Ahora bien, como toda organización , resulta necesario el establecimiento de ciertas normas de conducta, derechos y obligaciones para un ordenamiento que dote de certeza y claridad a los involucrados con el objeto de que el servicio y su operación sea de la mejor calidad.

e. Razón por la cual se lleva a cabo la elaboración del presente (el REGLAMENTO) el cual tiene por objeto establecer la conducta, derechos y obligaciones al interior de las instalaciones de la TAQ para la prestación del servicio de transporte público en su modalidad de taxi y especializado en su modalidad de privado de pasajeros.

f. Para la elaboración del REGLAMENTO se ha llevado a cabo previa consulta y desahogo de mesas de trabajo con representantes del gremio taxista a través de la COMISIÓN.

AMBITO DE APLICACIÓN

El presente REGLAMENTO es aplicable a las normas de conducta entre particulares que derivan la prestación del servicio de transporte público en su modalidad de taxi, y privado de pasajeros, y por lo tanto es de carácter obligatorio a todo aquel prestador del servicio público de transporte, Concesionario y/o chofer preste sus servicios con inicio de ruta el interior de las instalaciones de la TERMINAL

Este reglamento establece las normas de conducta única y exclusivamente al interior de las instalaciones de la Terminal de Autobuses de Querétaro, entre lo que concierne a los particulares.

DEFINICIONES

CHOFER: Conductor del vehículo con concesión del transporte público de transporte en su modalidad de Taxi, y prestadores del servicio de transporte especializado en su modalidad de privado de pasajeros

LA TAQ: A la Terminal de Autobuses de Querétaro S.A. de C.V, con instalaciones ubicadas en Prolongación Luis Vega y Monroy número 800, colonia exHacienda Carretas de la ciudad de

Querétaro.

EL IQT: Al Instituto Queretano del Transporte, autoridad reguladora del transporte público en el Estado de Querétaro.

LAS AUTORIDADES: De manera indistinta al IQT, la Secretaría de Seguridad Ciudadana, la Guardia Nacional y/o la Secretaría de Seguridad Pública del municipio de Querétaro.

LA COMISIÓN. La Comisión de Taxistas, que se encuentra integrada por los representantes de las asociaciones que prestan sus servicios al interior de la TERMINAL.

TAG: Se refiere a la tarjeta de acceso proporcionada por la TERMINAL a los prestadores de servicio público modalidad de taxi y privado de pasajeros, con el objeto de permitir y llevar un control de acceso a las instalaciones, así como el cobro por acceso en favor de la TERMINAL.

REGLAMENTO

PRIMERO. En relación con la prestación del servicio público de transporte público en sus modalidades de taxis y privado de pasajeros teniendo como origen la TAQ y destino indicado por usuario, son obligaciones de los CHOFERES:

- a) Que el servicio de transporte público y/o privado que se preste desde la TAQ cumpla con las disposiciones de este reglamento, y las disposiciones de orden público que resulten aplicables.
- b) Dar preferencia para la prestación del servicio a la TAQ.
- c) Llevar el ascenso de pasajeros única y exclusivamente en las bahías autorizadas por la TAQ, actualmente ubicadas al costado derecho de los edificios A y B respectivamente.
- d) Cumplir el código de vestimenta: (i) camisa y/o blusa blanca; (ii) zapatos de piso cerrados; (iii) pantalón o falda. (iv) vestimenta limpia y buenas condiciones. (v) solo se podrá usar tenis, sandalias, gorra, lentes oscuros en caso de prescripción médica, debidamente justificada.
- e) Tratar con respeto y seguir las indicaciones del personal de la TAQ, COMISIÓN y de las AUTORIDADES.
- f) Contar con TAG recargada de saldo para registro de salida de la TAQ. En caso de extravío deberá reportar de manera inmediata a la TAQ, o bien a través de la COMISIÓN en caso de estar afiliado a alguna agrupación. La reposición tendrá un costo de \$ _____. En caso de cambio de vehículo deberá notificar a la TAQ, o a la agrupación en caso de estar afiliado a alguna asociación convenida, para que genere el oficio correspondiente.
- g) Hacer el pago de la cuota única de acceso a la TAQ que se establece mas adelante.
- h) Cumplir con la reglamentación y legislación de orden público aplicable a la prestación de su servicio tales como portar licencia CT, TIO, verificación y póliza de seguro vigente; uso del taxímetro; emitir comprobante fiscal en caso de ser requerido, y demás aplicables.

SEGUNDO. En relación con el trato con los usuarios y pasajeros son obligaciones de los CHOFERES:

- a) Recibirlos con un trato amable.
- b) Bajarse a abrir la puerta y subir el equipaje del usuario en la cajuela.
- c) Solicitar el turno al usuario para poder salir.
- d) Entregar el Turno del usuario.
- e) Llevar al usuario a su destino y cobrar lo que marque el taxímetro al finalizar viaje.
- f) Solo podrá cobrar extras si el equipaje excede del uso de la cajuela, por el uso de la abatea de las unidades de la modalidad mixta. El cual se debe convenir antes de salir de la terminal.

- g) Al terminar el servicio preguntar al usuario SI olvida algo en la unidad, y verificar. En caso de encontrar algún objeto reportarlo y entregarlo al supervisor en turno de la TAQ.
- h) Modular el sonido de la música.
- i) Prestar el servicio a donde el usuario se dirija tendrá que llevárselo, sin excusa alguna de lo contrario será retirado de la fila vacío y pagara su salida, volviéndose a formar.

TERCERO. Durante la estancia en la fila para acceso a las bahías de ascenso de usuarios, los CHOFERES tienen prohibido:

- a) Faltar el respeto a sus compañeros
- b) Jugar juegos de azar.
- c) Fumar.
- d) Hacer reuniones.
- e) Dejar espacio vacíos y no avanzar
- f) Dormirse en fila.
- g) Orinar en las instalaciones de TAQ o en botellas dentro de la unidad. Para tal efecto la TAQ facilitará el uso de sanitarios de uso exclusivo para CHOFERES.
- h) Tirar basura en sitios y lugares distintos a los destinados para tal efecto.
- i) Salir de la fila.(De ser extremadamente necesario deberá notificarlo al supervisor en turno)
- j) Limpiar o reparar unidades.
- k) Abandonar su unidad. En caso de ser el siguiente en turno será saltado.

CUARTO. En relación con la unidad, son obligaciones de los CHOFERES.

- a) Verificar que (i) se encuentre en óptimas condiciones mecánicas y estéticas, (ii) limpia tanto en interiores como exteriores, (iii) cuente con herramienta y aditamentos de seguridad.
- b) Facilitar el espacio de cajuela para el equipaje del usuario. En caso de traer tanque de gas deberá de brindar el mejor servicio en el espacio que pueda.

QUINTO. Son obligaciones de la TAQ:

- a) Habilitar servicio de sanitario exclusivo para los CHOFERES, en las zonas que se designen para tal efecto.
- b) Permitir el acceso a los CHOFERES, para que estos puedan ofrecer el servicio público de transporte en los lugares exclusivos indicados para tal efecto.
- c) Asistir a los CHOFERES y brindar las indicaciones correspondientes y necesarias.
- d) Proporcionar el saldo de la Tarjeta única de acceso en caso de ser solicitado por el OPERADOR.
- e) Sujetarse a las disposiciones estipuladas en la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado y su Reglamento.
- f) Garantizar que los servicios de transporte que sean requeridos por los usuarios se oferten por la TAQ para los taxis mediante la señalética correspondiente.
- g) Dar a conocer a los taxistas que deseen comenzar a prestar sus servicios en la TAQ, el listado de agrupaciones convenidas, así como los beneficios que representa estar afiliado a alguna de ellas.

SEXTO. Se deberá respetar los lugares de a bordo de pasaje conforme a los siguientes puntos:

- a) El ingreso a la fila de acceso a las zonas de abordaje será única y exclusivamente por el área de urbanos para todos los taxis que vengan de vacío y cumplan cada uno de los puntos anteriores.
- b) La TAQ cuenta con 2 zonas exclusivas donde se permite cargar pasaje.
 - Zona 1: antes del Edificio A, a un costado de estacionamiento (por retorno).
 - Zona 2: entre el Edificio A y B esto al inicio de la curva.
- c) Por lo cual deberá ingresar en una sola fila, hasta donde se permita las 2 filas por lo que deberá cubrir el espacio vacío.
- d) No existe la exclusividad de las zonas de abordaje.
- e) Se deberá observar el programa de operación vigente.

SÉPTIMO. Respecto a los permisionarios del servicio de transporte privado de pasajeros, se establecen las siguientes disposiciones específicas:

- a) Deberán llevar a cabo el ascenso de pasajeros única y exclusivamente en la zona destinada para tal efecto, que es distinta a las zonas 1 y 2 del servicio de transporte público en su modalidad de taxi.
- b) Deberán llevar a cabo la adquisición de la tarjeta de acceso a la TAQ y procedimiento de recarga conforme al artículo OCTAVO de este reglamento, y contar con saldo suficiente, para el pago de la cuota de acceso.
- c) Le son aplicables todos los derechos y obligaciones de los CHOFERES, salvo lo que se contravenga respecto a la modalidad de transporte privado de pasajeros.

OCTAVO. La recarga de saldo en las tarjetas de acceso a la TAQ deberá llevarse de la siguiente manera:

- a) El CHOFER puede acudir de manera diaria a recarga en horario lunes a domingo **10:00 horas. A 18:00 hrs.** Es necesario recargar la tarjeta en el horario establecido, evita contratiempos y conflictos.
- b) El CHOFER entrega tarjeta al centro de recarga y pide a la cajera el saldo que necesite (Recarga mínima \$50.00 Cincuenta Pesos 00/100 mn).
- c) El Centro de recarga entrega comprobante y tarjeta con saldo solicitado.
- d) En cualquier momento el CHOFER podrá acudir a la TAQ consultar y verificar su saldo, quien se obliga a proporcionarlo sin condicionamientos.

NOVENO. Las agrupaciones y la COMISIÓN tienen las siguientes obligaciones y derechos:

- a) Establecer un rol a para hacer guardias de supervisión a efecto de: (i) verificar el servicio, calidad e imagen (del servicio, unidad, chofer); (ii) atención de quejas (iii) amonestación a los taxistas que incumplan el reglamento; (iv) Revisión de unidades (buenas condiciones mecánicas, imagen, limpieza); (v) revisión en que todos los choferes que prestan servicio en TAQ cuenten con la aplicación de taxímetro en su celular.
- b) Coordinar con sus agremiados y afiliados, apoyo para garantizar la oferta de servicio en momentos de demanda alta, en días festivos, temporadas vacacionales, y días lluviosos.
- c) Respecto a las unidades y choferes que se encuentren dentro su membresía, enviar notificación

por escrito a la TAQ en caso de: (i) alta, baja de unidades, choferes. (anexar copias de licencia de manejo, TIO, Tarjeta de Circulación en el caso de alta o cambios de operador; (ii) robo o extravío de la tarjeta para su reposición o suspensión; (iii) la excepción con respecto al código de vestimenta referente al calzado y/o accesorios, debiendo anexar validación y/o recomendación médica; (iv) solicitud de videos, previa denuncia ante fiscalía por algún percance que reciba el operador al prestar el servicio y anexar la misma.

- d) Contar con alta de hacienda de la agrupación y/o representante de esta para facturar las transferencias electrónicas que se realicen por conceptos de pago.
- e) La TAQ reconoce a la COMISIÓN y las agrupaciones la calidad de representantes de los CHOFERES y unidades que se encuentren dentro de sus membresías.
- f) La COMISIÓN y las agrupaciones podrán participar en mesas de trabajo con la TAQ a efecto de verificar todo lo concerniente con la prestación del servicio de transporte público en su modalidad de taxi y privado de pasajeros.
- g) Apoyar a la TAQ ante situaciones contingentes que se presenten por la implementación del programa de operación, de manera general y de manera particular con otros prestadores del servicio de transporte público en su modalidad de taxis y privado de pasajeros.

DÉCIMO. Es imperativo señalar que, cada uno de los accesos a la terminal (TAQ) seguirá vinculados a cada agrupación que hasta la fecha corresponda, con las obligaciones y derechos ya contraídas con anterioridad.

Es del conocimiento de las agrupaciones y de la COMISIÓN, que si algún OPERADOR desea obtener directamente de la terminal su TAG de acceso, lo podrá obtener, sin que se le pueda obligar a afiliarse a alguna agrupación.

No obstante lo anterior, la TAQ, informará al CHOFER que adquiera directamente su TAG de acceso la lista de agrupaciones convenidas, así como los beneficios de estar afiliado a alguna de ellas, sin que se pueda dar preferencia a alguna en particular.

UNDÉCIMO. El incumplimiento a cualquiera de las obligaciones del presente reglamento serán determinadas por TAQ (Personal Operativo de Taxis, Seguridad) y la COMISIÓN, en caso de estar afiliado a alguna agrupación, las cuales De acuerdo a su gravedad podrán ser las siguientes:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación Escrita.
- c) Suspensión de su acceso a la TAQ de 1 a 7 días
- d) En caso extraordinario, y que la COMISIÓN y la TAQ estimen que la falta lo amerite se le prohibirá el acceso de manera definitiva. En caso de ser un CHOFER afiliado a alguna agrupación, esta última podrá reasignar el acceso TAG.

Estas sanciones se aplicarán de manera independiente a las que establezcan las leyes y reglamentos de orden público y que pueden ser aplicadas por las AUTORIDADES competentes el IQT, la Secretaria de Seguridad Ciudadana, la Guardia Nacional y/o la Secretaría de Seguridad

Pública del municipio de Querétaro.