

Manual de procedimientos, operatividad, logística & finanzas

TAXI



Conoce más beneficios de la plataforma digital versión **5.0.0 NIFEEDsystems®**



www.nifeedsystems.com

Toca el botón para dirigirte a la página deseada

Objetivo	1
Misión y visión de tu Organización/Empresa	1
Orden de atención de los viajes	2
Comunicación operativa y procedimientos	2-4
Calificar un Usuario/Cliente o call-center	5
Procedimiento aplicación de medidas precautorias	6
Ejemplo aplicación medida precautoria	6
Ejemplo de una notificación	7
Horario atención ticket's, calificaciones, etc...	7
Contratiempos operativos "Calidad en el servicio"	8-9
Contratiempos operativos "Operatividad y logística"	9-10
Contratiempos operativos "Clima organizacional"	10
Procedimientos de finazas	11
Enviar comprobante de pago	12
Acuerdos operativos	13
Productividad semanal	14



OBJETIVO

El manual contiene los estándares que regulan las normas de calidad requeridas para ofrecer un servicio de transporte público/privado <TAXI> excepcional.

Los casos no contemplados en el presente manual, se regirán por las disposiciones que en cada caso dicte la Organización/Empresa.

El objetivo de este manual es establecer estándares de calidad en el servicio, procedimientos, operatividad y logística, así como mejorar el clima organizacional de la Organización/Empresa. De esta forma, se busca mejorar la calidad en el servicio y recuperar la confianza de los Usuarios/Clientes & operadores/dueños de vehículos, dominando & retomando el control de la zona operativa.

El manual es aplicable a todos los departamentos {administrativo/directivo, operatividad & logística, operadores y call-center}.

Es importante señalar que este manual podrá ser modificado sin previo aviso, mensualmente & siempre que las condiciones operativas & de logística así lo requieran, o bien en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables.



Misión

Ofrecer un servicio de taxi seguro, eficiente & accesible mediante el uso de tecnología, garantizando una experiencia de alta calidad para nuestros usuarios en cada viaje.

Visión

Ser la empresa líder en movilidad, reconocida por nuestra innovación continua & excelencia en cada uno de nuestros servicios.



El orden de atención de los viajes

1. Viajes programados y Usuarios/Clientes con ID
2. Viajes que asigne el call-center solicitados vía telefónica o red social {Whatsapp, Messenger etc}
3. Viajes de bases de operación {si no hay vehículos en bases de operación puedes abordar previa autorización del call - center}
4. En trayecto {únicamente que no estén a la vista de las bases de operación}
5. Fuera de la zona operativa {la unidad que se encuentre más cerca para garantizar la atención inmediata al usuario}.

Comunicación operativa WhatsApp

Para mayor eficacia de nuestro trabajo operativo utilizaremos los siguientes 6 grupos de Whatsapp y les daremos el siguiente uso {**único**}:



1. **Llegadas a base:** Reportar llegada a la base asignada.



2. **Asignación de viajes:** Asignar viajes a las unidades y responder "**ENTERADO**".



3. **Incidencias:** Condiciones viales, emergencias, noticias, alertas, direcciones, costos, apoyo y seguimiento de viajes.



4. **Unidades libres:** Solicitar ubicación de unidades libres y enviar la terminación de viaje.



5. **Salidas de base:** Reportar salida de cualquier base con su tarifa.



6. **Notificaciones:** Avisos generales & notificaciones.





Grupo: Asignación de viajes

Mensaje para responder:

1. El call-center te enviara el viaje & solo requieres responder: "Enterado"

1. Asignación por call-center



Procedimiento para cuando el Usuario/Ciente no se encuentre en el punto de origen:

1. Verificaremos si estamos en el punto de origen; calle, número de casa edificio o departamento etc.
2. Tocar timbre
3. Tocar claxon moderadamente
4. Llamada telefónica {solo si aplica}

NOTA: Para los viajes de domicilio dentro de la zona operativa si el usuario no sale después de 10 minutos comprobables se cobrara tiempo de espera, envía foto de la llegada a la dirección por el grupo de incidencias para respaldar tu costo, si el viaje es en falso se retoma el lugar en punta de la formación.

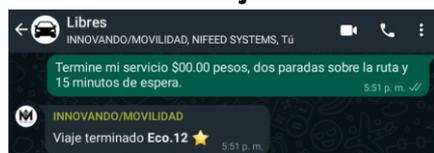
2. Viaje de base



Grupo: Unidades Libres

Mensajes para reportarse:

1. Enviar mensaje al finalizar viaje "Termine viaje"

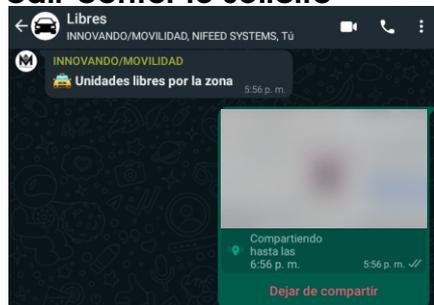


Procedimiento para terminar viaje:

Al dejar al Usuario/Ciente en su destino, envía mensaje "Termine viaje" y las características adicionales del viaje {tiempo de espera, paradas, destinos alternos etc.} incluye el costo total del viaje, para respaldar cualquier aclaración con el usuario registraremos la fecha y hora en que terminaste y la duración del viaje, y si hay un viaje cerca te asignaremos uno de inmediato.

NOTA: Para respaldar el por qué de nuestro cobro y evitar contratiempos operativos, incluye detalladamente las características adicionales del viaje {si fueron varios destinos, mencionar cuanto tiempo de espera en cada uno, si en el trayecto realizaron paradas incluir el detalle, si llevaban carga extra puedes mandarnos fotografías, etc.}.

2. Reportarse libre cuando call-center lo solicite

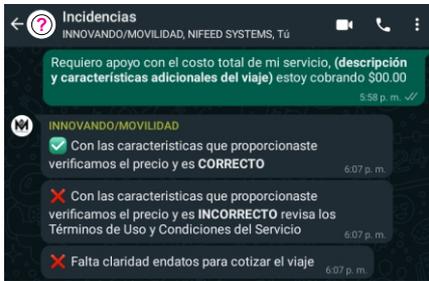




Grupo: Incidencias

Mensajes para reportarse:

1. Solicitar apoyo para cobrar



Descripción de características del servicio y que precio estas dando

2. Solicitar apoyo en caso de posible robo



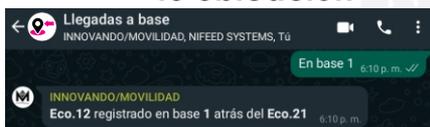
Enviar ubicación en tiempo real



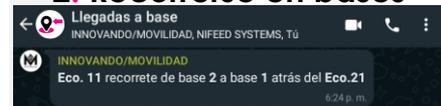
Grupo: Llegadas a base

Mensaje para reportarse:

1. Iniciar formación "En base 1" para mayor precisión envía tu ubicación



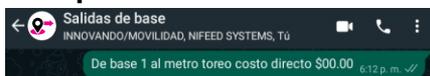
2. Recorrerse en bases



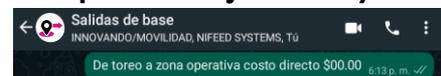
Grupo: Salidas de base

Mensaje para reportarse:

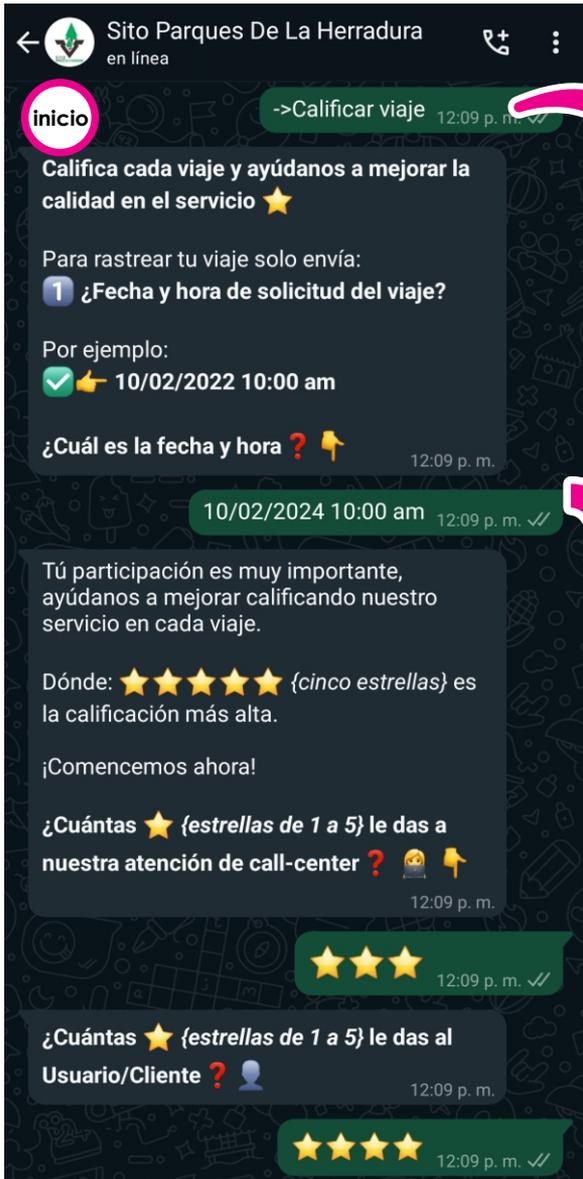
1. Reportar salida de Base



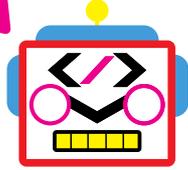
2. Reportar viaje en trayecto



Calificar un viaje {Usuario/Cliente/Call-center}



Calificar un viaje Usuario/Cliente o Call-center

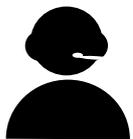
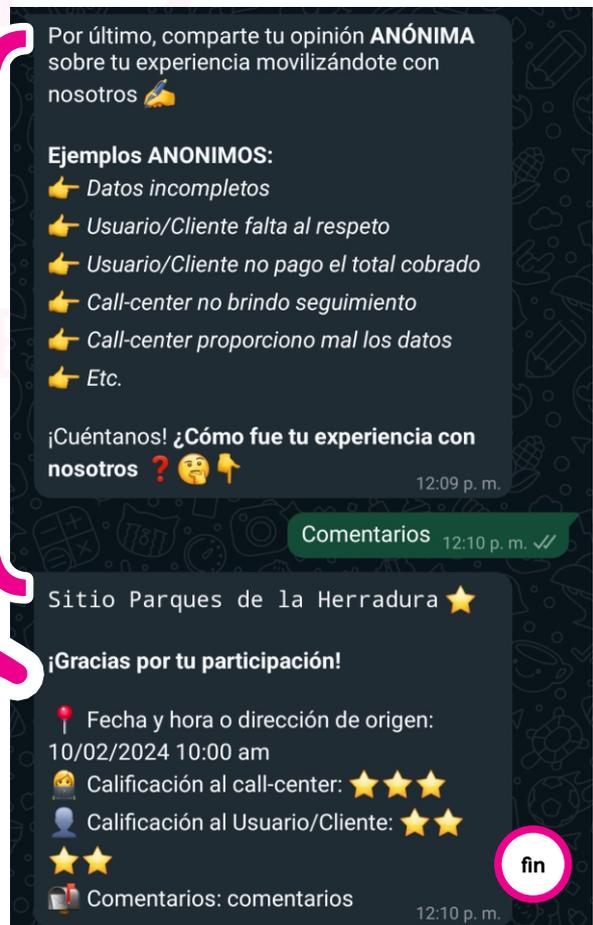
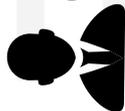


Chatbot

Al acceder al menú digital de operadores & vehículos y seleccionar **"Calificar un viaje Usuario/Cliente o Call-center"** el chatbot recibirá la palabra **"->Calificar viaje"** y solicitará los datos para rastrear el viaje.

Operador

Envía la datos solicitados.



Call-center

Menú plataforma digital versión 5.0.0:

- CALL-CENTER
- BITÁCORA DE VIAJES
- BITÁCORA DEL DÍA

Rastrea el viaje y registra la calificación.



Orden de aplicación de las medidas precautorias

Las medidas precautorias se aplicarán solamente en caso de incumplimiento de los estándares de calidad o contratiempos operativos, con el objetivo de garantizar la prestación de un servicio excepcional y de calidad.

Procedimiento aplicación de medida precautoria

En caso de la primera incidencia, se enviará una **Notificación "N"** cantidad de veces. Si se reincide, el número de notificaciones permitidas pasará a ser un **Pago Económico "N"** cantidad de veces. Si la reincidencia persiste, se aplicará una **Baja Temporal "N"** cantidad de veces, hasta llegar a ser incluido en la **LISTA NEGRA**. (En la página 8-11 se explica detalladamente el procedimiento)

1. Notificación: Mensaje vía WhatsApp

2. Pago Económico: \$0.00 pesos al próximo corte o \$0.00 pesos el mismo día de la notificación. *(envía foto del comprobante para ser reactivado)*

3. Baja Temporal: Desde 1 día hasta 7 días Inactivo

4. LISTA NEGRA: Se notificara a las organizaciones/empresas de la zona, los motivos, record y datos de identificación con la finalidad de erradicar los operadores y/o dueños de vehículos conflictivos en México

Ejemplo del orden de aplicación de las medidas precautorias

Código y nombre del contratiempo operativo

Procedimiento a realizar por el Operador para ser reactivado

CÓDIGO

CONTRATIEMPO OPERATIVO
CALIDAD EN EL SERVICIO

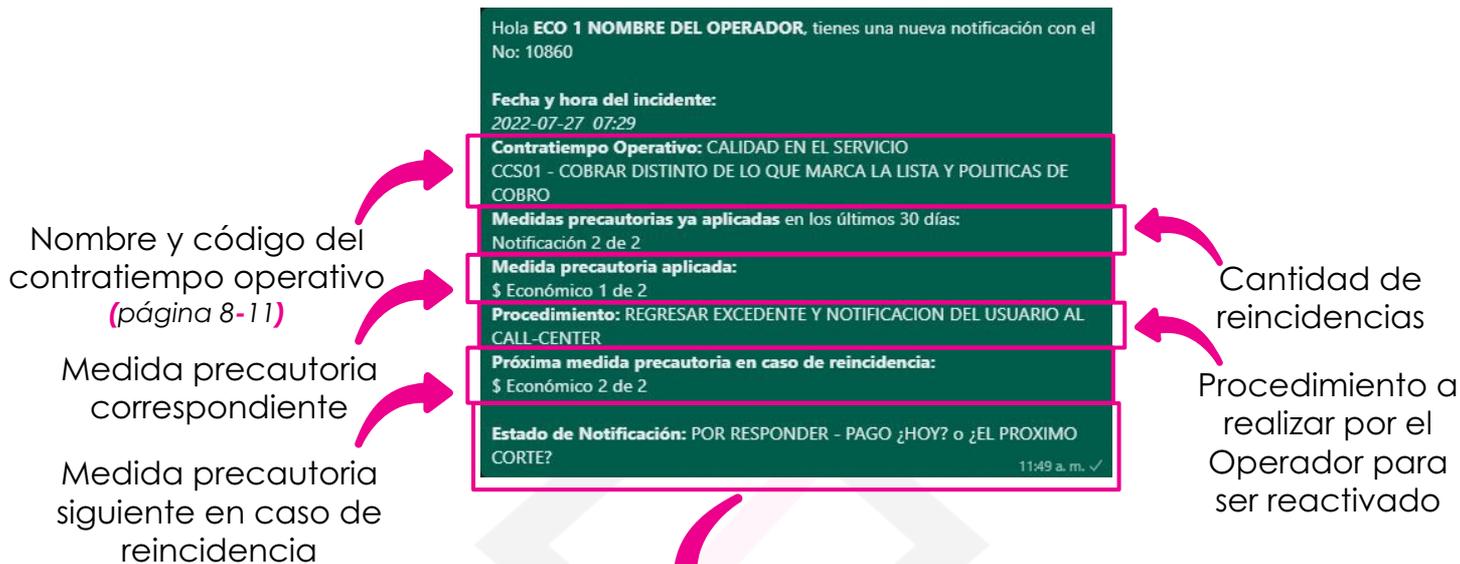
PROCEDIMIENTO

CCS01	Cobrar distinto de lo que marca la lista y políticas de cobro	Regresar excedente y notificación del cliente/usuario al call-center
-------	---	--

En este ejemplo, se presenta un contratiempo operativo identificado con el código de **CONTRATIEMPO OPERATIVO CCS01**, y es cuando el operador cobra una tarifa diferente a la establecida en la lista de precios y políticas de cobro. Ante esta situación, se aplicará un procedimiento en el que la primera incidencia será notificada vía WhatsApp. En caso de que se presente más incidentes se aplicaran conforme a los valores establecidos por la Organización/Empresa. Si el operador excede el número de veces permitida el CURP del operador quedara en la **Lista Negra** de manera automática. Este procedimiento tiene como objetivo principal preservar la integridad y prestigio de la Organización/Empresa.



Ejemplo de notificación WhatsApp



Hola **ECO 1 NOMBRE DEL OPERADOR**, tienes una nueva notificación con el No: 10860

Fecha y hora del incidente:
2022-07-27 07:29

Contratiempo Operativo: CALIDAD EN EL SERVICIO
CCS01 - COBRAR DISTINTO DE LO QUE MARCA LA LISTA Y POLITICAS DE COBRO

Medidas precautorias ya aplicadas en los últimos 30 días:
Notificación 2 de 2

Medida precautoria aplicada:
\$ Económico 1 de 2

Procedimiento: REGRESAR EXCEDENTE Y NOTIFICACION DEL USUARIO AL CALL-CENTER

Próxima medida precautoria en caso de reincidencia:
\$ Económico 2 de 2

Estado de Notificación: POR RESPONDER - PAGO ¿HOY? o ¿EL PROXIMO CORTE?

11:49 a. m. ✓

Nombre y código del contratiempo operativo (página 8-11)

Medida precautoria correspondiente

Medida precautoria siguiente en caso de reincidencia

Cantidad de reincidencias

Procedimiento a realizar por el Operador para ser reactivado

Respuestas del operador a notificaciones (según aplique)

1. **Notificación:** "Enterado"
2. **Pago Económico:** "Pago hoy" o "Próximo corte"
3. **Baja Temporal:** "Enterado"
4. **LISTA NEGRA:** "Enterado"

Procedimiento y horario de atención de ticket's, notificaciones, medidas precautorias, operatividad y logística & calificaciones.

La plataforma digital enviará las notificaciones generadas por la operatividad y logística vía mensaje de Whatsapp, sugerimos que las atiendas de manera inmediata para evitar la acumulación de incidencias y la aplicación de más medidas precautorias, el plazo límite de respuesta a una notificación es de **máximo 24 horas** para darle seguimiento, cumplidas las 24 hrs. el número de económico se inactiva de forma automática. Esto quiere decir que si el operador omite la notificación por más de 24 horas, no se asigna formación en base y/o viaje hasta darle seguimiento/solución al contratiempo operativo.

Si tienes dudas con respecto a las notificaciones recibidas, el horario de atención es de **12:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes**. Durante este horario, el departamento de Operatividad y Logística revisará los eventos y atenderá cualquier duda o consulta, accede al **"Menú digital"** selecciona **"Menú de Operadores & Vehículos"**, después selecciona el botón **"Atención personalizada al operador"**.

Operatividad y logística es el encargado de garantizar que los Usuarios/Clientes reciban una experiencia excepcional en todo momento, notificando a los operadores para que el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio, operatividad, logística, clima organizacional, etc., se cumplan y de esta forma ofrecer a los Usuarios de <TAXi> en Mexico un servicio rápido, seguro y confiable en todo momento.



Contratiempos operativos

CÓDIGO	CONTRATIEMPOS OPERATIVOS CALIDAD EN EL SERVICIO	PROCEDIMIENTO
CCS01	Cobrar distinto de lo que marca la lista y políticas de cobro	Regresar excedente y notificación del cliente/usuario al call-center
CCS02	Trabajar con aliento alcohólico y/o en estado inconveniente	Revisar con el departamento de operatividad y logística
CCS03	Mostrar conducta irrespetuosa con clientes y personal de la organización/empresa directa o a través de cualquier medio de comunicación	Aplicación de medida precautoria
CCS04	El mantenimiento/limpieza a unidades únicamente será en lugares autorizados	Aplicación de medida precautoria
CCS05	Trabajar sin documentación de la unidad y operador {registro de operador y registro de unidad}	Enviar foto al call-center del documento solicitado vigente
CCS06	Trabajar sin herramienta básica de trabajo	Enviar foto al call-center de la herramienta solicitada
CCS07	Trabajar con acompañantes	Aplicación de medida precautoria
CCS08	Entorpecer la vialidad en zona operativa	Aplicación de medida precautoria
CCS09	Volumen alto de radio, auto-estéreo y claxon innecesario	Aplicación de medida precautoria
CCS10	Cajuela ocupada/sucia/descompuesta	Enviar foto al call-center de la cajuela en condiciones óptimas para brindar un servicio de calidad
CCS11	Tirar basura en las instalaciones de la organización/empresa	Aplicación de medida precautoria
CCS12	Trabajar con la unidad sucia	Enviar foto al call-center de la unidad limpia {interior-exterior-cajuela}
CCS13	Utilizar celular mientras conduce	Aplicación de medida precautoria
CCS14	Conducción {determinada por el usuario/cliente}	Aplicación de medida precautoria
CCS15	Hacer sus necesidades fisiológicas a la vista	Aplicación de medida precautoria
CCS16	Conservar en buen estado la unidad {interior-exterior-mecánica}	Aplicación de medida precautoria



Contratiempos operativos

CÓDIGO	CONTRATIEMPOS OPERATIVOS CALIDAD EN EL SERVICIO	PROCEDIMIENTO
CCS17	Código de higiene y vestimenta	Enviar foto al call-center con el código de higiene y vestimenta
CCS18	Cumplir con los plazos de las revistas vehiculares y de operador	Completa tu revista desde el menú digital de operadores y vehículos
CCS19	Contar mínimo con cambio de \$200.00 pesos M.N.	Aplicación de medida precautoria
CCS20	Operador no se encontraba en el origen {perdido}	Aplicación de medida precautoria
CCS21	Llegada a destiempo a origen o destino	Aplicación de medida precautoria
CCS22	Utilizar ruta inapropiada sin autorización del cliente	Aplicación de medida precautoria
CCS23	Deber cambio a usuarios/clientes	Regresar cambio y notificación del cliente/usuario al call-center
CCS24	Lista negra {apartarse servicios, usuarios, clientes}	Firmar renuncia
CCS25	No requieren de su servicio	Aplicación de medida precautoria
CCS26	Medidas de sanidad	Enviar foto con la medida de sanidad cumplida
CCS27	Conocer a la perfección la tarifa y las políticas de cobro vigentes	Aplicación de medida precautoria
CCS28	Conocer a la perfección el presente manual operativo y de logística	Aplicación de medida precautoria
CÓDIGO	CONTRATIEMPOS OPERATIVOS OPERATIVIDAD Y LOGÍSTICA	PROCEDIMIENTO
OPL01	Permanecer sin justificación en las oficinas de la organización/empresa	Aplicación de medida precautoria
OPL02	Registrar o informar de viajes ficticios en su bitácora	Aplicación de medida precautoria
OPL03	Hacer uso de los teléfonos de la organización/empresa para fines personales	Aplicación de medida precautoria
OPL04	Abordar pasaje a la vista del cajón u oficina sin que le toque turno	Aplicación de medida precautoria
OPL05	Consecuentar o traer personas ajenas a la organización/empresa	Aplicación de medida precautoria



Contratiempos operativos

CÓDIGO	CONTRATIEMPOS OPERATIVOS OPERATIVIDAD Y LOGÍSTICA	PROCEDIMIENTO
OPL06	Negar servicios sin autorización	Aplicación de medida precautoria
OPL07	Salir de formación sin autorización {inactivo por 8 horas}	Aplicación de medida precautoria
OPL08	Ocupar los cajones si no estás trabajando	Aplicación de medida precautoria
OPL09	Trabajar sin medio de comunicación autorizado {smartphone}	Enviar evidencia de que cuenta con el medio de comunicación
OPL10	Hacer mal uso del medio de comunicación	Aplicación de medida precautoria
OPL11	Reportar su ubicación con falsedad {servicios}	Aplicación de medida precautoria
OPL12	Reportar su ubicación con falsedad {bases}	Aplicación de medida precautoria
OPL13	Participar en las labores que requiera la organización/empresa	Aplicación de medida precautoria
OPL14	Hacer uso únicamente de los diálogos establecidos	Aplicación de medida precautoria
OPL15	Dar vuelta para ingresar o salir de bases en el lugar indicado	Aplicación de medida precautoria
OPL16	Registrar récord diario de servicios	Aplicación de medida precautoria
OPL17	Tanque 1/4 de gasolina	Enviar fotografía con la fecha y hora de solicitud del mensaje escrita en un papel
OPL18	Recorrerse cuando le corresponde	Aplicación de medida precautoria
OPL19	Horarios y guardias establecidos para garantizar la continuidad del servicio	Aplicación de medida precautoria
OPL20	Si no se localiza la dirección, ocupar el último lugar; viaje ficticio, ocupar primer lugar	Aplicación de medida precautoria
OPL21	Registrar salidas de base adecuadamente	Aplicación de medida precautoria
OPL22	Tratar de sorprender a la directiva	Revisar con el departamento de operatividad y logística
OPL23	No responde a notificaciones de call- center	Responder la notificación del call- center
OPL24	Los dos primeros lugares requieren estar al pendiente de las notificaciones del call-center	Aplicación de medida precautoria



Contratiempos operativos

CÓDIGO	CONTRATIEMPOS OPERATIVOS CLIMA ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO
CLO01	<p>Llevarse entre operadores con el personal administrativo, colaboradores e integrantes de la sociedad en todas las modalidades en los siguientes casos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de la zona operativa • Horario operativo, reuniones • Portando el uniforme • Conduciendo vehículos que forman parte de la Organización/Empresa 	Aplicación de medida precautoria

Procedimientos de finanzas

La Organización/Empresa notificará quién es la persona autorizada para recibir los pagos de lunes a jueves de **08:00 a 15:00 hrs.**

La fecha y hora de corte es los días **Jueves** a las **15:00 hrs.**

El pago alguna transacción fuera de tiempo tendrá un costo adicional de **\$0.00** pesos

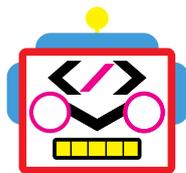
NOTA: Para evitar contratiempos operativos y sobrecargos, realiza tu pago puntualmente y envía el comprobante en el horario establecido, ya que todos los procesos y procedimientos se realizan de forma automatizada a través de la plataforma digital.



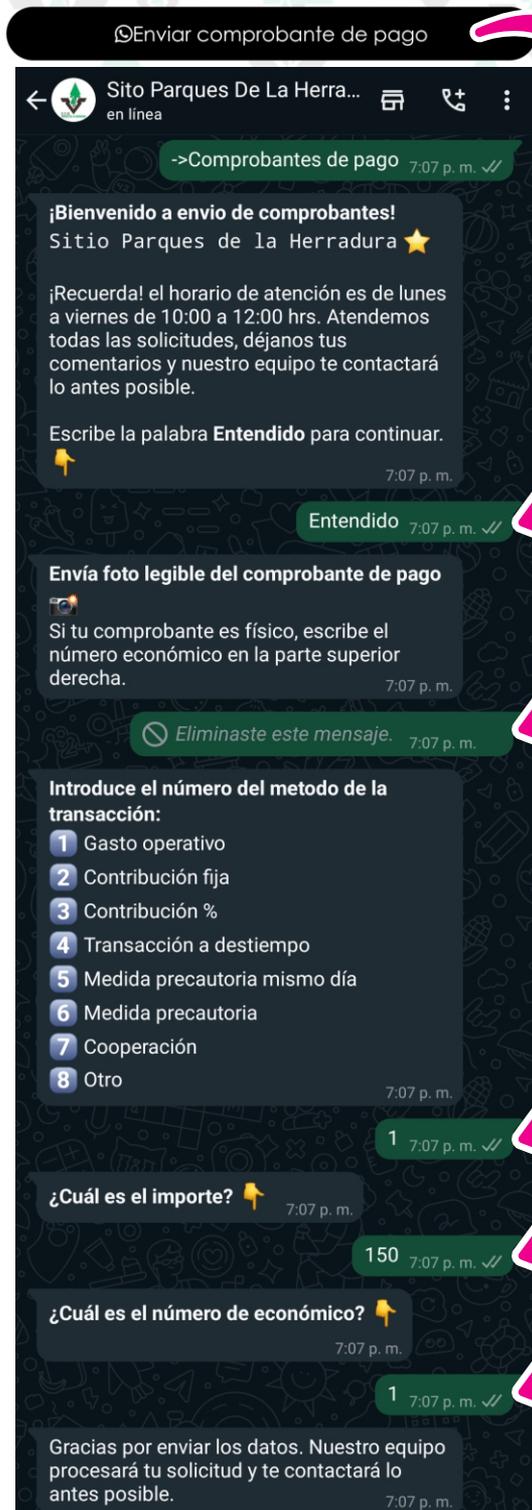
Enviar comprobantes de pago (*finanzas automatizado*)

Envía el comprobante de tus pagos de forma rápida

Solo da click en el botón de abajo



Chatbot



Al acceder al menú digital y seleccionar **“Enviar comprobante de pago”**, el chatbot recibirá la palabra **“->Comprobantes de pago”** y solicitará la foto legible y los datos del comprobante de pago.



Operador

Entendido el horario de atención.



Operador

Foto del comprobante de pago.



Operador

Número del método de la transacción.

Importe del comprobante.

Número de económico.



Acuerdos operativos

Básico ★

Gana ingresos diarios extra

Solo **TERMINA**
4 a 5 viajes diarios
y **REALIZA** entre
24 a 35 viajes x6 días

Pro ★★

Genera más en tus tiempos libres pagando menos comisión sin cuotas fijas

Solo **TERMINA**
6 a 9 viajes diarios
y **REALIZA** entre
36 a 54 viajes x6 días

Premium ★★★

Pago solo justo y genera valor agregado a tus ganancias

Solo **TERMINA**
10 a 12 viajes diarios
y **REALIZA** entre
55 a 72 viajes x6 días

Productividad mínima
10 viajes diarios

9 horas operativas
de 6:00 a 19:00 Hrs.
Registra tu primer viaje o tu primera llegada a base antes de las 6:15 Hrs.

Premium plus ★★★★

Logra alcanzar tus objetivos generando éxitos en cada viaje

Solo **TERMINA**
13 a 15 viajes diarios
y **REALIZA** entre
73 a 90 viajes x6 días

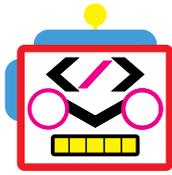
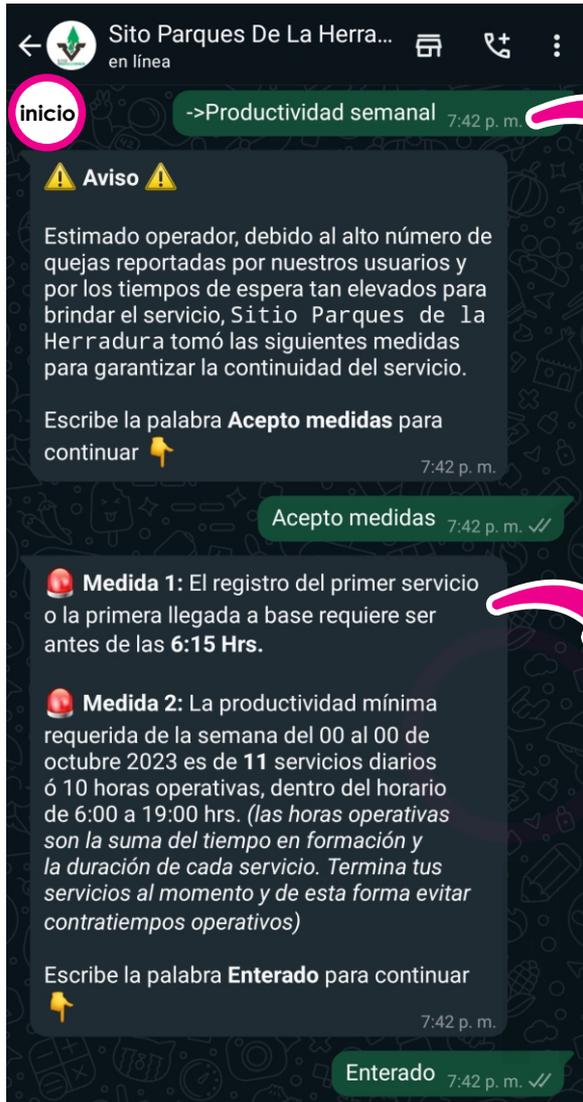
Élite ★★★★★

Incrementa el rendimiento de tus ingresos

Solo **TERMINA**
mas de 16 viajes diarios
y **REALIZA** entre
91 o más viajes x6 días



Productividad semanal



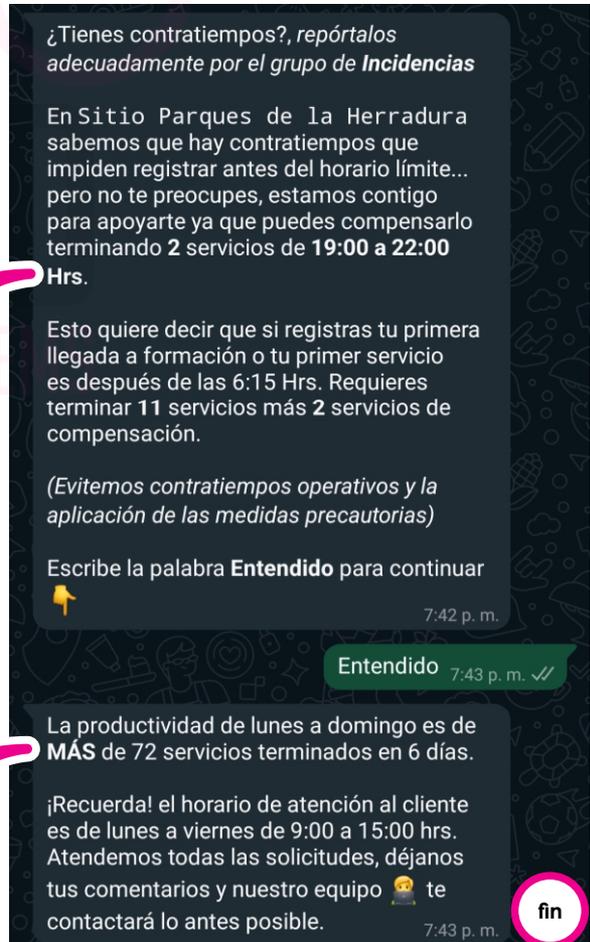
Chatbot

Al acceder al menú digital y seleccionar **"Productividad semanal"**, el chatbot recibirá la palabra **"->Productividad semanal"**.

Productividad semanal de viajes

1. Horario de primera llegada a base
2. Productividad diaria con horarios

1. Reporta los contratiempos operativos
2. Compensa la productividad no lograda



1. Productividad semanal
2. Horario de atención al operador

