

# ÍNDICE

## 1. PROTOCOLO DE DESPACHO DE SERVICIOS

- 1.1 Tipos de servicios:
- 1.2 Tipos de servicios comprometidos:
- 1.3 ¿Cómo se despachan los servicios?

## 2.- ACTUACIÓN DURANTE LOS SERVICIOS

- 2.1.- Llamar al cliente en caso de demorar más de 15 minutos en llegar.
- 2.2.- Al llegar al punto de recogida:

Realizar el aviso en puerta.

Protocolo de espera en servicios inmediatos (5+5)

Protocolo de espera en servicios programados (5+5)

Verificar nombre y destino del cliente

Paradas intermedias o cambio de destino.

## 3.- FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Importe del servicio
- Forma de pago
- No dar copia del recibo al cliente salvo excepciones
- Recibos manuales

## 4. PREGUNTAS FRECUENTES

- Demora superior a 15 min en un servicio inmediato
- Falta información del servicio
- Servicio cancelado en el punto de recogida
- ¿Cómo contactar con la central?

## 5. APP DE CONDUCTOR (SPARTAN)

## 6. INFORMACIÓN ADICIONAL

- ¿Qué sucede cuando existe un error por parte de la central o de la aplicación?
- Reposiciones

## 7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE CANCELACIÓN

## 8. SANCIONES

# 1. PROTOCOLO DE DESPACHO DE SERVICIOS

## 1.1 Tipos de servicios:

- **INMEDIATOS** ⚡ Cuando el cliente necesita realizar el servicio lo antes posible. El vehículo no debe tardar más de 15 minutos en llegar, en caso contrario es responsabilidad del conductor avisar al cliente.
- **PROGRAMADOS** 📅 Cuando el cliente decide fijar el servicio para una hora específica. Se envían a los coches con antelación suficiente para que estén en el punto de recogida por lo menos 5 minutos antes de la hora programada.
- **COMPROMETIDOS** ⌚ Servicios en los que se establece un coche con horas o días de antelación. Pueden ser asignados por tener características especiales, por compensación o como premio a través del sistema de puntuación.

## 1.2 Tipos de servicios comprometidos:

- **ALTO VALOR** 💰: Son servicios que tienen más de 40 kms y son solicitados con más de 90 minutos de antelación y fuera de horas punta. En estos servicios ya no aplica el protocolo de despacho que se indica en el siguiente punto ya que se notificará a todos los coches conectados con la intención de que se apunten los que quieran realizar el servicio. Este se asignará a quien más puntos tenga entre todos los conductores apuntados.
- **CON CARACTERÍSTICAS ESPECIALES** ⚠️: Servicios que tienen un requerimiento especial como puede ser adaptado para minusválido, coche Premium, coche con sillita de bebé, entre otros. Estos servicios tampoco se despacharán de la manera habitual ya que sólo se le enviarán a los coches que cumplan con esta característica indicada en Spartan.

## 1.3 ¿Cómo se despachan los servicios?

Los servicios se despachan dentro del Área de Prestación Conjunta de la siguiente manera:

- **POR ZONA** 📍: El servicio se envía al primer coche conectado en zona y en caso de que este no lo acepte se envía al segundo y así sucesivamente.
- **POR DISTANCIA** 🚗: En caso de no haber coches ubicados en la zona, el sistema buscará en un radio de 3 kms a la redonda al coche conectado más cercano y le enviará el servicio.
- **POR BOLSA** 💰: Si el sistema no encuentra ningún coche por zona o distancia, enviará el servicio a la bolsa general dónde se notificará todos los coches conectados. Los coches deben apuntarse para poder realizar el servicio. Spartan enviará el servicio al coche más cercano al punto de recogida.



Los servicios en bolsa también se muestran en estado **ocupado**. En caso de que todos los coches se encuentren en estado ocupado, se asigna al primero que pase a **estado libre en los siguientes 5 minutos** y si dos o más coches pasan a estado libre simultáneamente lo asigna **al más próximo** a la dirección de recogida.

## 2. ACTUACIÓN DURANTE LOS SERVICIOS

Al aceptar un servicio se deben realizar los siguientes pasos:

### 2.1 Llamar al cliente en caso de demorar más de 15 minutos en llegar.



*“Buenas tardes, soy el conductor que va a recogerle a la calle x. Le pido disculpas porque todavía tardaré unos 10 minutos aproximadamente. Siento el retraso. ¿Podría esperarme?”*

Si el cliente acepta la espera el conductor debe acudir al punto de recogida a la mayor brevedad posible. Si por el contrario el cliente decide no esperar podrá cancelar el servicio y no se cobrará el importe de cancelación.

### 2.2 Al llegar al punto de recogida:

#### 1. Realizar el aviso en puerta.

En servicios inmediatos se realiza cuando el coche llega al punto de recogida y en servicios programados se efectúa con una antelación máxima de 5 minutos antes de la hora establecida.

#### 2. Protocolo de espera en servicios inmediatos (5+5)

- Al llegar a la dirección de recogida se efectúa el **aviso en puerta**.
- Si pasados 5 minutos no localizan al pasajero, deben llamar al cliente. Si este no atiende el teléfono o les indica que ya va en camino, etc. pueden proceder a activar el taxímetro y marcar la espera a través del **menú ocupado > hacer espera** de la aplicación para que éste pueda contabilizar el tiempo.
- Si en +10 minutos tras la hora programada el cliente no ha llegado y no atiende las llamadas, se contacta con la central para explicar lo sucedido a través del **menú ocupado > contactar con central > urgente > grabar audio y enviarlo vía email**. La central indicará los pasos a seguir; si se mantiene la espera o si, por el contrario, se finaliza el servicio con el importe que marque el taxímetro. **Los vehículos no pueden retirarse del servicio ni realizar esperas adicionales sin previa autorización de la central.**

#### 3. Protocolo de espera en servicios programados (5+5)

- Al llegar a la dirección de recogida se efectúa el **aviso en puerta** con una antelación máxima de 5 minutos antes de la hora de recogida definida por el cliente.
- Llegada la hora programada, en caso de no localizar al pasajero, pueden proceder a activar el taxímetro y marcar la espera a través del **menú ocupado > hacer espera** de la aplicación para que éste pueda contabilizar el tiempo.

- Si pasados 5 minutos el cliente no ha llegado, se solicita llamar al cliente a través del botón “llamar al cliente”.
- Si **pasados 15 minutos de la hora programada**, el cliente no aparece y no consiguen localizarle, pueden cerrar el servicio con el importe marcado en el taxímetro, correspondiente a la espera efectuada.
- En cualquier caso, no se deben superar estos 15 minutos de espera establecidos, a no ser que contacten con el pasajero y éste solicite que se le espere expresamente o en su defecto, en comentarios del servicio se exprese explícitamente que se debe esperar. En estos casos, no se pueden retirar hasta hablar primero con la Central y esta le indique cómo proceder.

#### 4. Verificar nombre y destino del cliente

Se solicita al pasajero que **nos indique su nombre, apellidos y destino** para confirmar que se recoge a la persona correcta.



**IMPORTANTE:** La información la tiene que facilitar el cliente y NO puede facilitarla previamente el conductor.

#### 5. Notificar “cliente a bordo” y realizar el servicio

Seleccionar el botón de “**cliente a bordo**” cuando el pasajero suba al vehículo. Se tiene que preguntar al cliente si tiene preferencia por alguna ruta (exceptuando los servicios de Tarifa Máxima en los cuales se tiene que seguir la ruta más óptima indicada por Google Maps). En el caso de que haya peajes o suplementos debemos informar al cliente de que dicho importe se suma al precio indicado en el taxímetro.

#### 6. Paradas intermedias o cambio de destino.

En caso de que el pasajero solicite paradas intermedias deberán notificarlo a través del **menú ocupado > hacer parada intermedia**.

Si nos solicitan modificar la dirección de destino, deberán incluir un comentario explicando lo sucedido en el servicio a la hora de su finalización, así como notificarlo a la central a través del menú ocupado > contactar con central > no urgente y enviar vía email a [info@imbric.es](mailto:info@imbric.es) los cambios.



**IMPORTANTE:** En servicios de tarifa máxima en los que el cliente desee efectuar algún cambio de ruta, destino, parada intermedia, etc. Se deberá informar que este producto no admite estos cambios y por ello se facturará a taxímetro. A la finalización del servicio deberán incluir en comentarios el cambio efectuado.

## 3. FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

### Importe del servicio

Una vez llegado al punto de destino se debe imprimir el **ticket** del taxímetro donde vendrá el importe del servicio. En caso de haber peajes se debe adjuntar el ticket del mismo y sumarlo al importe del ticket del taxímetro. **Es obligatorio guardar este ticket durante al menos 5 años y entregarlo en caso de ser requerido por Imbric.**

## Forma de pago

Existen dos formas de pago:

- ✓ **“A crédito/Abonado”**: El cliente no abona nada en el vehículo y el servicio se factura directamente a la empresa.
- ✓ **“Pago en Taxi - Metálico”**: El cliente abona la cantidad marcada por el taxímetro en el propio vehículo; con cualquiera de los métodos de pagos admitidos por la licencia  
\*\*\*Para poder aceptar servicios de pago en taxi se debe disponer del titán.

 **IMPORTANTE:** En todos los casos será necesario notificar vía App el importe total del servicio.

## No dar copia del recibo al cliente salvo excepciones

Se enviará un **recibo electrónico** al cliente con el importe informado. Sólo para algunas empresas habrá que dar una copia al cliente (cuando aparezca indicado en el servicio).

## Recibos manuales

Los recibos manuales serán admitidos puntualmente por cuestiones técnicas. Estos tickets deben contener: nombre del cliente, dirección de origen y recogida, fecha y hora del servicio e importe total, especificando peajes y suplementos si procede.

# 4. PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿Cómo actuar en las siguientes situaciones?

### Demora superior a 15 min en un servicio inmediato

*“Buenas tardes, soy el conductor que va a recogerle a la calle XX. Tardaré unos XX minutos aproximadamente. ¿Puede esperar?”*

### Falta información del servicio

Contactar directamente con el **cliente**. En caso de no resolverlo notificar por **menú ocupado > contactar con central > urgente > grabar audio y enviarlo vía email a [info@imbric.es](mailto:info@imbric.es)** a la central.

### Servicio cancelado en el punto de recogida

Se intentará que el cliente abone el importe mínimo establecido. En todo momento el conductor debe informar de lo ocurrido para que desde la central se puedan realizar las gestiones oportunas.

## ¿Cómo contactar con la central?

Existe a disposición de los clientes y conductores una centralita en Madrid de lunes a domingo 24 horas. Los canales para establecer contacto son los siguientes:

- Si se trata de una incidencia con un servicio en curso, utilice **menú ocupado > contactar con central > urgente > grabar audio y enviarlo vía email a [info@imbric.es](mailto:info@imbric.es)** (estará predefinido al momento de enviar el email).
- Si se trata de algún error en el importe, consulta sobre la app, sistema de puntuación, sugerencia, etc. tiene que notificarlo por email a [info@imbric.es](mailto:info@imbric.es) o través de la aplicación en **contactar con central > no urgente > enviar email a [info@imbric.es](mailto:info@imbric.es)** (estará predefinido al momento de enviar el email).

## 5. APP DE CONDUCTOR (SPARTAN)

- La App del conductor (Spartan) está solo habilitada para dispositivos con sistema operativo Android.
- Para los códigos de activación es necesario enviar la solicitud por email a la dirección [info@imbric.es](mailto:info@imbric.es)
- En caso de cambiar de terminal móvil o de desinstalar la aplicación, los datos de la aplicación (histórico de servicios, detalles de puntuación...) no se reflejarán en el nuevo terminal en el que se descargue la app; ya que los datos los almacena el propio dispositivo.
- En caso de que una misma licencia tenga asignados dos o más conductores es posible:
  1. **Que trabajen con el mismo terminal.** Cada uno de los conductores debe acceder al mismo terminal con su respectivo número de teléfono para que los clientes, en caso de ser necesario, puedan contactar con ellos. Ambos conductores pueden consultar en la aplicación los servicios realizados y apuntarse para realizar servicios en cualquier horario.
  2. **Un terminal móvil para cada conductor.** Cada conductor podrá consultar en su terminal sólo los servicios realizados por él. Sólo podrán apuntarse a los servicios que ellos mismos realizarán. No obstante, el sistema de puntuación será común por lo que aunque tengan diferentes terminales los puntos negativos o positivos que se apliquen serán para los dos conductores.
- **Control de presencia:** Se activa cuando pasados 25 minutos la app detecta que el conductor no ha interactuado en la misma. La App solicita la confirmación de presencia por parte del conductor o de lo contrario será automáticamente desconectado.
- **Control de Libranzas:** Las licencias que hayan librado el día anterior no pueden comenzar a trabajar antes de las hora definida en la normativa. Spartan permitirá conectarse hasta 41 minutos antes de la hora definida en la normativa a los conductores que tengan servicios comprometidos para las 6 horas, con el objetivo de que puedan aceptar el servicio.
- **Notificaciones:** Es necesario activarlas en la aplicación de Spartan y en los ajustes del dispositivo móvil de la siguiente manera:
  - **App:** Acceder al menú principal de Spartan dentro del apartado “*opciones*”. Activarse todas las opciones de la categoría “*sonidos*”.

- **Teléfono:** Acceder a los detalles de la aplicación pulsando sobre el icono de la App y luego en “información de la aplicación”. También se puede acceder en *Ajustes del teléfono > Aplicaciones > Ver todas las aplicaciones > Spartan*.

Una vez dentro, aceptar “mostrar notificaciones” y confirmar que todos los apartados quedan seleccionados.

## 6. INFORMACIÓN ADICIONAL

### ¿Qué sucede cuando existe un error por parte de la central o de la aplicación?

En estos casos y para mitigar el impacto del desplazamiento realizado se asigna un servicio de compensación. Para ello, la licencia es anotada en el listado de vehículos a compensar y se contactará por orden a los afectados para asignar lo antes posible un servicio. Este será siempre programado con un mínimo de dos horas de antelación a la hora de recogida del cliente. Se contactará con las licencias afectadas hasta un máximo de tres ocasiones. En caso de rechazar los servicios propuestos en cada una de las llamadas se perderá la posibilidad de recibir un servicio de compensación.

### Reposiciones

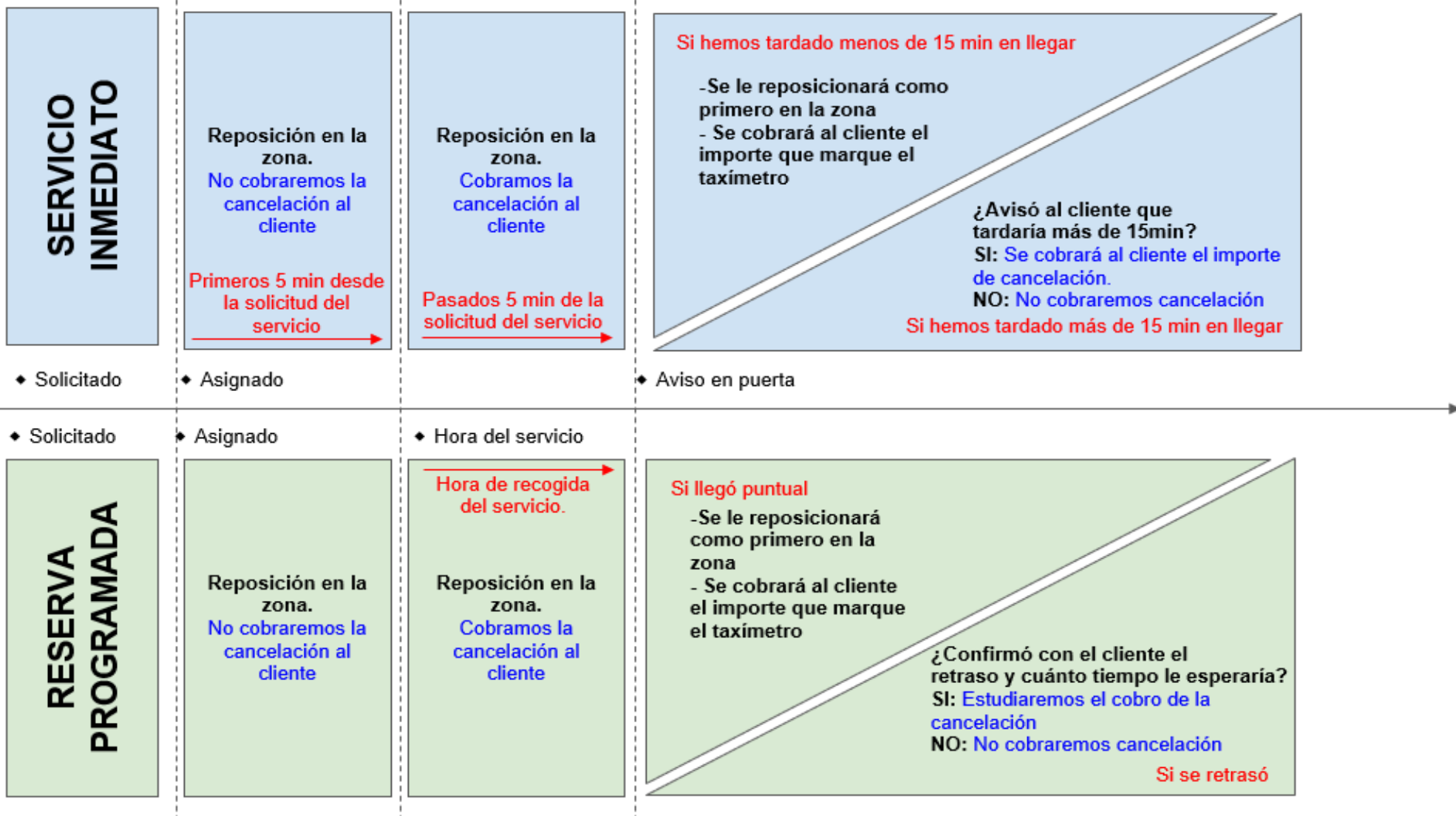
Siempre que corresponda (ver procedimiento por cancelación) se reposicionará al conductor en la zona del servicio excepto en los casos en los que el servicio entre por “bolsa”. En este último caso, el coche debe escoger si prefiere la reposición en la zona en la que se encuentra o si por el contrario prefiere regresar al lugar donde recibió el servicio (a la posición en la que se encontraba según Spartan, no primero por defecto) en un intervalo de 15 minutos hora valle y 30 minutos hora punta. Si la operativa dificulta esta revisión, no se reposicionará y en compensación se dará un servicio de compensación.



Cuando el servicio se otorgue por “proximidad”, el conductor tendrá hasta **30 minutos** para regresar a la zona en la que se encontraba cuando recibió el servicio y ser reposicionado de manera automática.

En el siguiente cuadro resumen explicamos de manera detallada las circunstancias bajo las que se reposicionará a un conductor y en las que corresponde cobrar al cliente la cancelación del servicio.


# 7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE CANCELACIÓN





## 8. SANCIONES

ACCIÓN	SANCIÓN
<u>FALTAS LEVES</u>	<u>DE 1 A 2 HORAS SIN CONEXIÓN</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No llamar al cliente para informar de la demora.</li> <li>No hacer uso de manera correcta de los botones “aviso en puerta”, “cliente a bordo”, “hacer espera”, “parada intermedia”.</li> <li>Rechazar un servicio en zona, en menos de una hora.</li> <li>No comprobar el nombre del pasajero.</li> <li>No interactuar con la aplicación entre las 2h y 6h de la mañana.</li> </ul>	1 HORA SIN CONEXIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Discutir con un compañero delante de un cliente.</li> <li>Llevar una vestimenta inadecuada.</li> <li>Cualquier falta que sea tipificada como leve en las normas y/o reglamentos de rango superior fijados por las autoridades competentes.</li> </ul>	2 HORA SIN CONEXIÓN
<u>FALTAS GRAVES</u>	<u>DE 24 A 48 HORAS SIN CONEXIÓN</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No acudir a las oficinas al ser requerido.</li> <li>Devolver a la central un servicio ya aceptado sin justificación demostrable.</li> <li>No entregar el ticket de un servicio cuando se le requiera.</li> <li>Realizar una ruta más larga a la lógica para el servicio sin que el cliente lo requiera.</li> </ul>	24 HORA SIN CONEXIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar tarifas incorrectas o no respetar los importes máximos de recogida.</li> <li>Conducción temeraria.</li> <li>No ponerse como “ocupado de calle” y aceptar un servicio de emisora mientras se realiza uno de calle.</li> <li>Cualquier falta que sea tipificada como grave en las normas y/o reglamentos de rango superior fijados por las autoridades competentes.</li> <li>Discutir con un cliente.</li> <li>“Trampear” la aplicación Spartan no permitiendo su habitual funcionamiento.</li> </ul>	48 HORAS SIN CONEXIÓN
<u>FALTAS MUY GRAVES</u>	<u>HASTA 7 DÍAS SIN CONEXIÓN Y POSIBLE EXPULSIÓN DE LA EMISORA</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar una tarjeta o contacto personal a los pasajeros.</li> <li>Hacer comentarios negativos o difamatorios sobre IMBRIC o sobre sus clientes.</li> <li>No llevar las correspondientes pegatinas de la App o llevar publicidad de otra aplicación.</li> <li>Ser reincidente en cuanto a las faltas leves y graves anteriormente mencionadas.</li> <li>Cualquier distribución, filtración, adquisición y utilización de datos personales o profesionales fuera de la prestación del servicio contratado. Incumplimiento de lo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).</li> <li>Comportamiento inadecuado con compañeros y/o personal interno de IMBRIC (falta de respeto, tono de voz agresivo, amenazas, palabras malsonantes, etc.)</li> <li>Trabajar para otras emisoras de taxi o aplicaciones de movilidad.</li> </ul>	LA SANCIÓN APLICADA QUEDARÁ A CRITERIO DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA FLOTA.

 **IMPORTANTE:** Las sanciones pueden verse incrementadas si el personal responsable de la gestión de flota lo considera necesario por reincidencia, acumulación de sanciones o por la negativa a seguir las instrucciones facilitadas.