



# COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA. COOTRANSPAL NIT: 891.301.071-8

1

## REGLAMENTO DE RADIO-APP Y DISCIPLINA “MÁSTER PALMERAS”

### ACUERDO No 05

Por la cual se expide el Reglamento del Master Palmeras de la Cooperativa de Transportadores Palmeras Ltda. “COOTRANSPAL”

### INTRODUCCIÓN

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Transportadores Palmeras Ltda. “COOTRANSPAL”, en uso de sus atribuciones legales, conferidas por la Ley y en especial por el Estatuto, expide el presente Reglamento de Radio-APP y disciplina para el “MÁSTER PALMERAS”:

### SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

La Ley 80 de 1.993 “Estatuto de Contratación de la Administración Pública”, en su artículo 33 establece:

**DE LA CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS Y DE LAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES:** Se entiende por actividad de telecomunicaciones el establecimiento de una red de telecomunicaciones, para uso particular y exclusivo, a fin de satisfacer necesidades privadas de Telecomunicaciones, y sin conexión a las redes conmutadas del Estado u otras redes privadas de Telecomunicaciones.

Para todos los efectos legales las actividades de telecomunicaciones se asimilan a servicios privados.

Se entiende por servicios de telecomunicaciones aquellos que son prestados por personas jurídicas, públicas o privadas, debidamente constituidas en Colombia, con o sin ánimo de lucro, con el fin de satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones a terceros, dentro del territorio nacional o en conexión con el exterior.

Mediante la resolución expedida por el Ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones N°000350 del 21 de febrero de 2020 se modifico el uso del espectro radioelectrónico de la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES PALMERAS LTDA. Y expediente con código 97001286, hasta el 31 de diciembre de 2024, consiste en el cambio de la naturaleza del expediente. El sistema operará de acuerdo con el área de servicios y el cuadro de características técnicas de la red N° 26353 del 12 de diciembre de 2019.

EL “MÁSTER RADIO TAXIS PALMERAS” nace como una necesidad de comunicación y servicio social.

### NUESTRA VISIÓN:

**VOCACIÓN:** Ser la empresa líder de transporte publico individual de pasajeros en el municipio de Palmira, prestando un servicio de transporte altamente eficaz y eficiente en modernos y presentables vehículos conducidos por motoristas capacitados en atención al cliente.

**NUESTRA MISIÓN:** Cootranspal es una empresa Cooperativa de transporte publico individual de pasajeros en el municipio de Palmira y municipios conurbados con altos estándares de calidad en la prestación del servicio y demás actividades conexas a la actividad transportadora para el beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y usuarios del servicio, con sentido de pertenencia.



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

2

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: COMITÉ DE RADIO-APP Y DISCIPLINA**

El Comité de Radio-APP y Disciplina es el encargado de velar por el buen funcionamiento, desarrollo y crecimiento adecuado del master. Este órgano es nombrado por el Consejo de Administración, está conformado por cinco (5) personas así:

Por cinco (5) asociados o conductores, mínimo 3 asociados, que tengan y utilicen radio teléfono, nombrados por el Consejo de Administración de acuerdo a su conducta y buen criterio en el manejo de la frecuencia. Integrantes:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario

Sus instancias serán:

1. Comité de Radio-APP y Disciplina.
2. Comité de Apelaciones designado por el Consejo de Administración para el máster.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple de votos.

**Parágrafo:** en caso que no exista quoron para decidir sobre una sanción u otro tema de interés, se tendrá en cuenta al Gerente para tomar determinaciones.

**SUS FUNCIONES SON:**

1. Designar el presidente, el vicepresidente y el secretario del comité de Radio-APP y disciplina de la cooperativa.
2. Velar por los intereses del afiliado, conductores autorizados para modular, así como los del usuario y operadores.
3. Velar que las actuaciones de los afiliados, conductores autorizados para modular y operadores se ajusten a lo establecido en el reglamento y estatuto de la cooperativa en cuanto al uso de la frecuencia y APP se refiera.
4. Citar al afiliado o a los conductores autorizados para modular, a la oficina del Master para ser escuchado cuando se presente una anomalía ó falta al reglamento de radio, es decir a descargos.
5. Sancionar, aplicando el principio de gradualidad, a los afiliados o sus AUTORIZADOS para modular de acuerdo al presente reglamento, las normas vigentes y las que con posterioridad se dicten.
6. Cuando la falta sea gravísima y el Comité de Radio y el Comité de Apelaciones designado por el Consejo consideren su expulsión definitiva, se deberá informar al Consejo de Administración.
7. Informar a la Gerencia por escrito cuando los operadores no estén cumpliendo con el reglamento del Master, para que éste como encargado del personal tome las determinaciones del caso
8. Citar y realizar en coordinación con la Gerencia, reuniones periódicas con los operadores.
9. Presentar informe al Consejo de Administración, cuando éste lo considere necesario.
10. Atender las citaciones que haga el Presidente del comité de radio y disciplina.
11. El Secretario elaborará las correspondientes actas de las sesiones.
12. Los miembros del Comité de Radio podrán intervenir por frecuencia para apoyar, orientar, sugerir a los operadores en el buen funcionamiento del master, dejando constancia en la bitácora.

No podrán desautorizar al operador por frecuencia.



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

**Parágrafo N° 1:** Los miembros del Comité de Radio podrán reemplazar a los operadores y modular en casos de fuerza mayor.

**Parágrafo N° 2:** Ninguna persona ajena al Comité de Radio podrá tener acceso a la documentación del Master, con excepción de la Junta de Vigilancia y el Comité de Apelaciones, previa autorización del Gerente

**ARTICULO 2º: FUNCIONES DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ.**

1. Actuar como moderador de las reuniones del Comité de Radio-APP y Disciplina.
2. Atender las quejas que por cualquier medio presenten los usuarios, afiliados y autorizados para modular por mala prestación del servicio.
3. Convocar con la debida anticipación, cuando se requiera, al Comité y a los operadores.
4. Estar atento cuando se presenten daños en el máster y radios estacionarios.
5. Participar en las citaciones para los afiliados.
6. Las demás que sean necesarias buscando el buen funcionamiento del master.

**ARTICULO 3º: FUNCIONES DEL VICEPRESIDENTE**

Actuará en ausencia del presidente y asumirá sus funciones.

**ARTICULO 4º: FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL COMITÉ.**

1. Actuar como redactor de las actas y demás comunicaciones del comité de Radio y Disciplina.
2. Transcribir las actas de reunión en el libro de actas del comité de radio y disciplina.
3. Participar en las deliberaciones del comité de radio y disciplina con voz y voto.
4. Atender la correspondencia que entra y sale en el comité de radio llevando su respectivo control y archivo acorde con la normatividad vigente (ley 594 de 2000)
5. Informar al presidente del comité las quejas y proyectar la citación a los implicados para la firma del presidente y velar por su oportuno despacho.
6. Responder por la custodia y buen manejo del libro de actas y la bitácora del comité de radio y disciplina. quejas que por escrito presenten los usuarios, afiliados y autorizados para modular por mala atención en el máster.
7. Convocar con la debida anticipación, cuando se requiera, al Comité de Radio y los operadores.
8. Estar atento cuando se presenten daños en el máster.
9. Participar en las citaciones para los afiliados.
10. Las demás que sean necesarias acordes con la naturaleza del cargo.

**ARTICULO 5º: EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN**

Todo equipo de radio comunicación que se instale en un vehículo vinculado al **MASTER PALMERAS** deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Presentar factura de compra del equipo, o en su defecto contrato de compraventa.
2. Cumplir con los rangos de programación exigidos por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones los cuales son:

Frecuencia	Coordenadas Geográficas	Potencia	Ancho de Banda
Tx 153.3 Rx 153.3	3° 31' 45" N 7°18' 30" W	25 Watios	12.5 KHz



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM



## COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA. COOTRANSPAL NIT: 891.301.071-8

Las anteriores configuraciones estarán sujetas a cambios según exigencias del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, o a consideración de la cooperativa.

3. Está terminantemente prohibido tener más de una frecuencia instalada en el radio teléfono afiliado a la empresa. Por el incumplimiento a esta disposición la empresa no se responsabiliza por el decomiso de los radios por parte de las autoridades competentes.
4. Cuando un afiliado se desvincule del **MÁSTER PALMERAS** por voluntad propia, o por expulsión, éste contará con ocho (8) días hábiles para devolver el carné, retirar los emblemas del Master y desprogramar la frecuencia. Si pasado este tiempo no lo hiciera, la Cooperativa quedará facultada para dar información a las autoridades correspondientes.

### ARTICULO 6º: AFILIACIÓN AL MÁSTER.

1. Tendrán el carácter de afiliados al master:
  - a- Los asociados de Cootranspal.
  - b- Los propietarios de vehículos vinculados a otras empresas.
  - c- Conductores no propietarios de vehículos.
2. Los asociados a Cootranspal, propietarios de vehículos vinculados a otras empresas y los autorizados para modular que deseen utilizar el servicio de frecuencia del **MÁSTER PALMERAS**, deberán acogerse al reglamento y a las normas establecidas. El incumplimiento de éstas los hará acreedores a las sanciones estipuladas impuestas por el Comité de Radio.
3. **EI MÁSTER PALMERAS**, al permitir la modulación o utilización de la frecuencia, no está autorizando la permanencia o exclusividad dentro del mismo, reservándose el derecho de admisión y exclusión. Las afiliaciones son personales e intransferibles, por lo tanto, no son negociables.
4. No se admitirán personas que hayan sido expulsadas de otro Máster.
5. Pueden utilizar el servicio del Master todos los afiliados con vehículos que estén en buenas condiciones mecánicas y excelente presentación.
6. Todo afiliado nuevo que desee prestar el servicio de taxis con el Master Palmeras, deberá asistir a una capacitación que dictará un miembro del comité de radio sobre atención al cliente, conocimiento del reglamento de Radio, manejo de bioseguridad en su vehículo, clientes y aseo personal, antes de iniciar el servicio. **Debe tener instalada la calcomanía del Master para iniciar a modular.**
7. Es obligación del propietario del vehículo, suministrar a la empresa la información personal necesaria, y la documentación pertinente, así como la tarjeta de control. Si el propietario confía la conducción del vehículo a otra persona, debe desplazarse personalmente a la Cooperativa para autorizarlo, si se trata en horas hábiles de oficina, o en su defecto, podrá hacerlo telefónicamente él, o el administrador de los vehículos legalmente autorizado, adjuntando paz y salvo si viene de otra frecuencia y referencias. Aceptando las sanciones por la violación a este numeral.
8. El código de identificación se asignará al propietario, se le abrirá una tarjeta con los datos personales y se le expedirá un carné, previo estudio hecho por el comité de radio y firmado por el gerente.
9. Para poder modular por la frecuencia, todo conductor de un móvil con equipo de radio comunicación debe diligenciar la hoja del registro de suscriptor que exige el Ministerio de Comunicaciones, con todos sus datos personales, para dar cumplimiento al art. 103 de la ley 418 del 26 de diciembre de 1.997.

### ARTICULO 7º: DE LOS DEBERES DE LOS AFILIADOS.

Es requisito indispensable obtener y conocer el presente reglamento.

1. Los propietarios y conductores autorizados para modular deben tener excelente prestación personal no podrán vestir prendas inadecuadas que desmejoran la presentación cuando se está laborando



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

(camiseta esqueleto, camisas sin manga, pantalonetas, chanclas), y observar buena conducta. Queda totalmente prohibido utilizar un lenguaje soez y descortés para con los afiliados, usuarios, operadores y directivos de **COOTRANSPAL**.

2. Todo servicio asignado por la central de radio es de obligatorio cumplimiento, a excepción de una varada, o un accidente de tránsito; para lo cual, el afiliado tendrá que reportarse inmediatamente al operador, para que éste asigne el servicio a otro afiliado.
3. El conductor de un móvil, propietario o no, es el único responsable de la Integridad del usuario, si se presentase algún inconveniente deberá regresarlo al lugar donde lo recogió.
4. Todo objeto olvidado por el usuario en el vehículo que preste un servicio, debe ser reportado en la central.
5. Todo afiliado debe cancelar sostenimiento del radio, dentro de los cinco (5) primeros días del mes. El no pago ocasionará la suspensión del servicio de radio.
6. Todo afiliado que no desee pertenecer más a la frecuencia del Master Palmeras, deberá informar por escrito y cancelar la cuota de sostenimiento hasta el día de su desvinculación.
7. Al radio-teléfono no se le puede dar otro uso diferente al pactado inicialmente, por lo tanto, están prohibidos los comentarios, la interferencia, y el bloqueo, pues su objetivo principal es prestar el servicio al usuario.
8. Todo vehículo afiliado, debe portar en el vidrio trasero distintivos que contenga, teléfono y nombre del **MÁSTER PALMERAS**, el incumplimiento acarreará las sanciones del caso.
9. El afiliado, o el autorizado para modular en caso de quejas, anomalías o inconvenientes relacionados con el Master, debe utilizar el conducto regular así: presentando una reclamación por escrito y plenamente identificado al Comité de Radio. con copia a la Gerencia.
10. Tener los equipos de comunicación en óptimas condiciones. Se le harán tres llamados comunicándole que el equipo está defectuoso, tendrá cinco (5) días hábiles para hacer los ajustes pertinentes, si no corrige la anomalía, al sexto (6) día se le suspende el servicio.
11. Proveerse de sus instrumentos de trabajo (tabla de precios, códigos de radio, libreta de apuntes, conduce, equipo de carretera, taxímetro etc.)
12. Informar al Master cuando un afiliado infrinja el reglamento (tener sentido de pertenencia, recuerde que el buen comportamiento nos concierne a todos) ...
13. Es deber de todos los propietarios presentar los vehículos para la revisión de emblemas, radioteléfonos y demás citaciones de control que lleve a cabo el **MASTER PALMERAS**.
14. Todo afiliado deberá dirigirse al operador con su nombre de pila o empleando la palabra operador u operadora, la violación a este numeral será motivo de sanción.
15. Todo conductor autorizado para modular, cuando cambie de móvil deberá ser autorizado por el propietario o administrador del vehículo en el cual inicia, excepto que el vehículo pertenezca al mismo propietario.

**ARTICULO 8º: DE LOS DERECHOS DEL AFILIADO.**

1. Todo afiliado puede gozar del servicio de la frecuencia las veinticuatro (24) horas del día, salvo caso fortuito ó por la sanción proveniente de la violación del presente reglamento.
2. Todo afiliado puede reportarse, así esté suspendido, en los siguientes casos:
  - a. Cuando tenga una Emergencia.
  - b. Cuando se desplace fuera de la Ciudad.
  - c. En caso de enfermedad ó calamidad doméstica.
  - d. En caso de que esté varado el vehículo, debidamente verificado.
3. Todo afiliado tiene derecho a ser escuchado en descargos en todos los informes ó anomalías que se le presenten. Al momento de ser citado, se le informará: Fecha y hora de presentación, motivo de la



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

citación y fecha en la cual sucedió el hecho. Todo lo anterior con el fin de que el afiliado citado, presente personalmente, soporte por escrito de sus descargos, si así lo desea.

4. El afiliado que sea citado a descargos y no pueda asistir, tiene plazo para presentar excusa por escrito, por teléfono ó personalmente desde el mismo día en que se le confirme la citación hasta una (1) hora antes que inicie la reunión. Quien no presente excusa durante este tiempo; será sancionado por no asistir, y no se aceptarán excusas posteriores, sólo excusas de fuerza mayor y que se puedan comprobar. Sólo se aceptará excusa para la primera citación; si no asiste a la segunda, se le hará efectiva la sanción.
5. Todo afiliado tiene derecho a presentar recurso por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contra las sanciones que le sean impuestas por el comité así:
  - a. **RECURSO DE REPOSICIÓN** ante el Comité de Radio, quienes tendrán tres (3) días hábiles para resolver. Interpuesto el recurso de reposición ante el Comité de Radio y la persona acepta la sanción, hará tránsito a cosa juzgada y no podrá reabrirse la investigación, de lo contrario manifestará su intención de apelar y quedará consignado por escrito.
  - b. **RECURSO DE APELACIÓN** Se debe presentar el recurso de apelación por escrito, debidamente justificado y aportando las pruebas que considere necesarias ante el Comité de Apelaciones designado por el Consejo de Administración quienes tendrán cinco (5) días hábiles para resolver.
  - c. El afiliado que reconozca la falta al momento de los descargos, tendrá derecho a una rebaja hasta del 50% de la sanción por primera vez.
  - d. El afiliado que haga uso de los recursos y le sea confirmada la sanción, no tendrá derecho a la rebaja mencionada.
  - e. La sanción sólo quedará en firme cuando haya sido resuelto el recurso de apelación.
6. Todo afiliado tiene derecho a participar a través de sugerencias o recomendaciones escritas para lograr un mejor funcionamiento del Master. Las cuales podrá hacer llegar a través del Buzón de sugerencias de **COOTRANSPAL**, pagina web, redes sociales o en la secretaría de la Cooperativa.
7. Cuando se trate de investigaciones o procesos contra un miembro del comité, se despojará de su investidura para este caso y se llamara al Gerente de la Cooperativa para participar en la toma de decisiones.

## ARTICULO 9º: FALTAS

### Clasificación de las faltas:

1. **Leves:** serán aquellas que afecten mínimamente el buen desempeño y deteriore la dinámica del master.
2. **Graves:** Son aquellas que afectan básicamente el desempeño, las relaciones frente a otros integrantes, alterando su dinámica y buen desarrollo de Master.
3. **Gravísimas:** Son aquellas que afecta de manera exagerada y dinámica el excelente desempeño del Master y la imagen institucional de la Cooperativa.

### Clasificación de las faltas:

#### 1) Leves

- 1.1. Reportarse mal, hasta 2 cuadras de la dirección o ubicación solicitada por el operador.
- 1.2. los afiliados y conductores autorizados para modular, no podrán en turnarse en las pistas o reportarse para un servicio vistiendo prendas inadecuadas que desmejoran la presentación cuando se está laborando (camiseta esqueleto, camisas sin manga, pantalonetas, chancas).
- 1.3. Levantar falsos testimonios a otro afiliado con respecto a la actividad del master.
- 1.4. Faltar a cualquiera de los numerales del artículo séptimo “de los deberes del afiliado cuando aplique.”



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM



## COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA. COOTRANSPAL NIT: 891.301.071-8

7

- 1.5. No atender el requerimiento específico que da el operador, será sancionado por 4 horas directamente por el operador.
- Cuando soliciten móvil con Bodega Amplia, solo se pueden reportar para el servicio aquellos móviles de bodega amplia. No podrán entrar en el reporte móviles pequeños ni con parrilla. Si no se reporta ningún móvil en los dos llamados, el operador preguntará al usuario si le sirve con parrilla, si este confirma que sí, el operador pedirá el móvil.  
De igual forma cuando los operadores soliciten un móvil con aire acondicionado, solo se podrán reportar aquellos móviles que tengan aire acondicionado.
  - Cuando el afiliado llega a una dirección para la cual no ha sido enviado, y manifiesta por frecuencia que él ya está en dicha dirección y el colega que se le asignó al servicio no a llegado. O cuando un afiliado no presta el servicio sin justa causa.
  - cuando luego de asignado un servicio, un afiliado manifiesta que él llega primero o que envió al que estaba más lejos.  
Esta se hará efectiva cuando se presenten uno de los siguientes casos.
    - El operador preguntara al afiliado que está haciendo el reclamo si copio la dirección del colega enviado. Si manifiesta que:
      - o No copio Hay suspensión
      - o Copio equivocadamente Hay suspensión
      - o Manifiesta que déjelo así..... Hay suspensión
  - Cuando el afiliado copia de forma acertada la dirección del enviado. NO HAY SUSPENSIÓN y el operador podrá verificar y enviarlo si considera que este tiene la razón.
  - Cuando se confirma que el lugar donde se encuentra no existe o no encuentra la dirección, y el usuario llama nuevamente, pide que se le envíe otro móvil porque no le ha llegado ninguno, y el que se envía si encuentra la dirección, al primero se le suspenderá de forma inmediata.
  - Cuando se lleva un servicio estando reportado en la pista, pero sin estar en turno.
  - Cuando se **solicita un servicio al master**, deben reportarse con su respectivo R y esperar que el operador le dé entrada, de lo contrario será sancionado
  - Cuando un afiliado pide entrada solicitando un móvil para un mensaje que sabe que es negativo, ya que es por servicio.
  - Cuando un afiliado solicita un disponible para servicio este deberá esperar el móvil que envíe el operador, si el móvil enviado pierde la ida, el afiliado que solicite el servicio quedará suspendido.

### CAUSAS JUSTAS PARA NO PRESTAR SERVICIO

- Que el o los usuarios estén embriagados.
- Que el número de personas exceda el cupo
- Que los elementos a transportar no quepan en el móvil.
- Que el usuario manifieste no cancelar el valor real del servicio
- Que el afiliado se vare.  
Nota: Siempre y en todos los casos, el afiliado debe informar al operador antes que el usuario llame de nuevo, de lo contrario se hará efectiva la suspensión.
- No es justa causa llevarse personas cercanas y manifestar que creía que ese era el servicio. (se hace efectiva la sanción de 4 horas).

### 2) Graves:

- Reportarse mal, mas de 3 a 8 cuadras de la dirección o ubicación solicitada por el operador.
- Reportarse con carrera o acompañado.



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

- 2.3. Ser irrespetuoso con los afiliados autorizados para modular, usuarios, operadores y directivos de Cootranspal, con palabras soeces o inoportunas que el comité considere agresivas. Esta falta será sancionada si es cometida en la frecuencia o por fuera de ella.
- 2.4. Reportarse en estado de embriaguez ó bajo el efecto de sustancias alucinógenas.
- 2.5. Llevarse una carrera sin autorización del operador, por estar:
  - a. Sancionado por el comité de radio o el operador.
  - b. No haber cancelado el sostenimiento del Master.
- 2.5. Cobrar tarifas y recargos por encima de los estipulados por la secretaría de tránsito. Quien solicite el servicio de transporte de personas, deberá cancelar el valor que marca el taxímetro.
- 2.6. El afiliado que sea sancionado más de 3 veces con faltas leves durante un periodo de un año.
- 2.7. Reportarse en una pista sin estar en ella.
- 2.8. Rechazar un servicio por la APP después de la aceptación pasado dos minutos.

### 3) Gravísimas

- 3.1. Reportarse mal, mas de 9 cuadras del QTH solicitado por el operador.
- 3.2. Agredir físicamente a los afiliados autorizados para modular, usuarios, operadores y directivos de Cootranspal.
- 3.3. Conducir en estado de embriaguez ó bajo el efecto de sustancias alucinógenas.
- 3.4. Quien sea sancionado mas de 3 veces por faltas graves durante un año.

**Parágrafo:** Las faltas se computarán teniendo en cuenta un año después de la última sanción.

## ARTÍCULO 10º: SANCIONES.

### Clasificación de las sanciones.

1. Las faltas leves con sanciones con llamadas de atención verbal y escrito o hasta 5 días de suspensión si es reincidente.
2. Las faltas graves se sancionarán de 5 hasta 15 días. (Máximo 3 sanciones)
3. Las gravísimas se sancionarán con suspensión de 30 días (Máximo 2 sanciones)
4. Expulsión definitiva del master. Solo podrá solicitar nuevo ingreso pasados dos años.

**Parágrafo:** el debido proceso se aplicará en todas las actuaciones disciplinarias del comité de radio, sin embargo, dependiendo de la gravedad de la falta podrá pretermitirse la anterior escala, dando aplicación automática a la sanción que según el criterio del comité de radio deba ser aplicada. Expulsado algún afiliado, se comunicará por escrito al demás master de la ciudad.

1. Toda suspensión o expulsión será radiada por frecuencia y se informará por escrito al propietario del vehículo (afiliado), cuando se trate de un conductor autorizado para modular.

## ARTICULO 11º: COMITÉ DE APELACIONES DESIGNADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL MASTER PALMERAS

**EI MASTER PALMERAS** contará con un Comité de Apelaciones designado por el Consejo de Administración que estará integrado por tres (3) asociados que podrán ser miembros del Consejo de administración. Su función será la de conocer en segunda instancia de los Recursos de Apelación presentados ante el Comité de Radio, App y Disciplina, las decisiones se tomarán por mayoría simple de votos.

Contra las decisiones del Comité de Apelaciones no procederá recurso alguno.



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM





## COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA. COOTRANSPAL NIT: 891.301.071-8

9

### ARTICULO 12° OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PARA AFILIADOS

1. Cuando se le asigne una carrera o se le pase un mensaje estar atentos y no solicitar que le repitan.
2. Cuando se presente un viaje se recomienda identificar a los pasajeros con cédula en mano.
3. Para efectuar cualquier diligencia en la Cooperativa debe parquearse bien, manteniendo la entrada principal despejada.
4. Hagamos buen uso de la frecuencia, utilizándola para casos estrictamente necesarios.
5. Reportarse con una dirección específica teniendo en cuenta únicamente los literales.
6. Los mensajes deben ser breves y claros, buscando el momento oportuno para no interferir frecuencia.
7. Tener respeto para con el compañero, al solicitarlo hacerlo con su código o nombre, no con apodos.
8. Al solicitar un Brake.
  - a. Sea rápido, oportuno y claro.
  - b. Realizar una breve descripción del hecho, por ejemplo: robo, muerto, accidente, que se necesita una ambulancia, la Policía etc.
  - c. Describir la persona, el vehículo, sus placas y el lugar de los hechos.

### ARTICULO 13°: FUNCIONES OPERADORES MASTER PALMERAS.

1. Conocer plenamente el presente Reglamento y la delimitación de los barrios de la ciudad.
2. La forma de contestar el teléfono: Identificar el master de **RADIO TAXIS PALMERAS** de una manera amable y cortés y posteriormente el saludo, buenos días, tardes o noches.
3. El operador debe realizar un informe completo, claro y detallado de cualquier anomalía que se presente con algún afiliado, conductor autorizado para modular, operador o usuario. Una vez realizado no deberá presentar tachones o enmendaduras. Cualquier corrección, aclaración o información adicional deberá utilizar otra bitácora. Por ningún motivo podrá eliminar bitácoras ya elaboradas.
4. Prioridad: El operador atenderá la frecuencia en el siguiente orden:
  - a. Brake. Llamado de auxilio o emergencia (auxiliar hasta lo último al afiliado que tenga una emergencia).
  - b. Atender los radios bases estacionarios con prontitud, los que están fijos en los diferentes sitios de la ciudad.
  - c. Afiliados que salen de viaje: Atender de inmediato al afiliado que sale de viaje, identificar a los pasajeros con cédula en mano. Registrar hora de salida y regreso. **Hacer llamados con intervalos de tiempo prudencial hasta su regreso.**
  - d. Usuarios en la línea telefónica.
  - e. Mensajes permitidos entre los afiliados respetando los horarios estipulados.
5. Cuando haya cambio de operador favor identificarse con los afiliados, dar el nombre y apellido, hora y el nombre del máster.
6. El operador de turno debe imponer orden cuando algún afiliado haga mal uso de la frecuencia. Tomar nota de todas las anomalías que se escuchen por frecuencia y registrarlas, sin excepción, en el libro correspondiente de forma legible y ordenada. Por ningún motivo deberá participar en enfrentamientos verbales con los afiliados.
7. Cuando pidan disponible y haya una interferencia de portadora, prestará el servicio el vehículo que primero llegue, confirmando el número del móvil al Master, cuando haya terminado la interferencia
8. El operador está en la obligación de radiar los comunicados hasta cuando el comité lo ordene.
9. Para los mensajes muy largos de parte de los usuarios a los afiliados, solicitar un número de teléfono para que se comunique.



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



## **COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA. COOTRANSPAL NIT: 891.301.071-8**

- 10 No dar entrada a ningún afiliado sin autorización, ésta sólo será válida si está por escrito, salvo telefónicamente por el Gerente o un integrante del comité de radio.
- 11 No ocupar la línea para llamadas personales, (debe permanecer libre, pues de ésta depende el servicio rápido y eficiente del Master).
- 12 Queda prohibido dar información sobre el valor de un viaje por la frecuencia a los afiliados, cuando éste esté estipulado en la lista.
- 13 Queda prohibido que el operador confirme a los afiliados información sobre los reportes que se le hagan en la bitácora y sobre las sanciones que se tomen en contra de los afiliados que falten al reglamento del máster, hasta tanto el Comité no haya emitido un comunicado oficial. Debe abstenerse de hacer comentarios respecto de las decisiones internas del Comité de Radio.
- 14 En horas laborales el operador no deberá permanecer acompañado en el lugar de trabajo. Las únicas personas autorizadas son los miembros del comité de radio, y las personas que el gerente designe.
- 15 Se prohíbe tener preferencias o exclusividades por algún afiliado o directivo para carreras, viajes o mensajes.
- 16 Cuando ocurra un accidente se debe notificar al propietario del vehículo inmediatamente o en su defecto a un miembro de su familia dejando anotado la hora y el nombre de la persona que recibió el mensaje.
- 17 El operador no debe radiar el número del teléfono celular o fijo de un afiliado sin autorización de éste. El afiliado que lo solicita, deberá marcar línea al máster y justificar su solicitud. Dependiendo de ello, el operador determinará si da o no la información.
- 18 El operador comunicará los boletines o consignas emitidas por el comité siempre y cuando lleve la autorización del gerente.

### **ARTICULO 14º: OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PARA LOS OPERADORES**

1. Cuando soliciten la presencia de un afiliado, bien sea por teléfono o a solicitud de otro "R", que determine el tiempo para llegar.
2. El operador de turno debe estar quince (15) minutos antes de comenzar a laborar, así dispondrá de tiempo suficiente para revisar el equipo, revisar que el sitio de trabajo esté limpio y ordenado, verificar mensajes pendientes, móviles que estén de viaje y en pista. Revisar los equipos que recibe: Cualquier anomalía registrarla en la bitácora; respaldada con la firma de ambos operadores (entrante y saliente); en caso contrario los daños ocasionados serán cancelados por el operador que recibe el turno. Informar en la bitácora sobre los equipos que están dañados.
3. Colaborar en todo sentido con los operadores experimentales indicándoles el buen manejo de los equipos y ayudando en el aprendizaje.
4. Informar la hora periódicamente, identificando el Master y los "R" que tienen mensajes pendientes.
5. Los servicios solicitados por los usuarios se mandarían por el sistema de disponible. Los operadores no podrán favorecer a ningún afiliado, en caso de hacerlo se hará acreedor a las sanciones administrativas correspondientes.
6. El operador no hará llamados a ningún afiliado, usuario, familiar o amigo con carácter de despertador, buzón de mensajes o recordatorios.
7. Los operadores por ningún motivo podrán modificar ningún punto del Reglamento de Radio y Disciplina, ni los comunicados emitidos por el Comité de Radio, ni las órdenes del Gerente de Cootranspal.
8. En el momento de usar la frecuencia la voz debe ser clara, los mensajes precisos; hacer buen uso de la cultura, educación y buenos modales para con los afiliados, y los usuarios, su presentación personal deberá ser acorde con el cargo, evitando el uso de pantalonetas o pantalón corto, camisetas sin mangas o trajes que desmejoren la presentación cuando se esté laborando.



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



## COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA. COOTRANSPAL NIT: 891.301.071-8

11

9. Cuando un afiliado solicite un BRAKE, pero no siga modulando, el operador radiará el número de su "R" seguido del número de la placa, número del lateral y marca del vehículo. Esto con el fin de que sea ubicado por otros afiliados o colegas. Seguirá insistiendo hasta tanto sea localizado y se le reciba el informe sobre las causas del BRAKE.
10. Cuando el operador detecte que una portadora está siendo oprimida pero no modula, deberá actuar de la misma manera como si se tratara de un BRAKE aplicando el numeral anterior. (9)
11. Cuando un afiliado cuyo radio-teléfono ha venido funcionando normalmente, deja de mostrar el **ANI** en la consola, en horas no hábiles de laboratorio, el operador está autorizado para dejar modular al afiliado. La duración de esta autorización será hasta la primera hora hábil del laboratorio.
12. Cuando un usuario solicite un servicio diferente al de personal: compra de medicamentos, licor, comidas, encomiendas, etc. el operador solicitará el barrio y el número telefónico del usuario. Esto con el fin de radiar para que el afiliado que se interese en prestar este servicio se comuniquen y adquiera un compromiso directo entre él y el usuario. El usuario deberá cotizar y dar la información del valor y el sitio donde se consigue lo solicitado. Esto con el fin de que el operador lo radie, y el afiliado determine si se compromete o no.

**NOTA:** El afiliado que se comprometa a prestar este servicio, cobrará sólo el valor de la carrera, del sitio de compra al sitio de solicitud con los recargos oficiales (dominical o nocturno).

13. El incumplimiento de estas disposiciones ocasionará las sanciones disciplinarias correspondientes.

### ARTICULO 15º: PISTAS

Las pistas han sido creadas para prestar un mejor servicio a los Radio Estacionarios. Existirán unas pistas en la ciudad, para implementar un mejor servicio. Estarán asignadas y demarcadas por el Consejo de Administración.

1. Todo afiliado debe estacionarse en las pistas en el área determinada por el Comité de Radio, y su reporte con el operador para enturnarse, debe hacerlo cuando esté realmente en ella.
2. Cuando un afiliado que estando en la pista, es enviado por un servicio a los barrios que ésta cubre, y por algún motivo justo pierde la ida, éste deberá manifestar al operador si regresa a ella y conservará su turno. Pero si el afiliado se reporta para un barrio no cubierto por la pista, perderá este derecho.
3. Afiliados, asociados, directivos u operadores que den propinas de cualquier tipo (dinero, especies, transporte, etc.) a las personas encargadas del manejo de los radios estacionarios ubicados en los conjuntos, moteles, colegios, etc. con el fin de beneficiarse de buenos servicios, y le sea comprobado plenamente, será sancionado de acuerdo a la escala de gradualidad.
4. Los radios estacionarios son para llamar a los afiliados enturnados en las pistas respetando siempre el turno. En ningún momento será permitido el llamado a un afiliado determinado.
5. Es deber de todo afiliado respetar las normas establecidas en los sitios donde tenemos radios estacionarios, tales como: El ingreso (si es permitido), velocidad máxima, sentido de las vías, apertura del baúl, ubicación en la entrada en las zonas demarcadas para ello o la que asigne el guarda, etc. El afiliado sólo deberá encender el taxímetro cuando el usuario aborde el móvil y no al momento de su llegada.
6. Cuando un afiliado que está enturnado en las pistas es enviado para prestar un servicio y éste manifiesta que no prestó el servicio o que no le pagaron, pero se comprueba lo contrario, esto dará lugar para que el operador elabore informe para el Comité de Radio.
7. La pista que este ubicada dentro de un establecimiento comercial con despachador(a) se debe exigir al afiliado buena presentación personal, aseo del vehículo (Internamente y externamente), los implementos de bioseguridad, su tarjeta y carnet, de no ser así no se puede despachar.



PBX: 602-2855085  
Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

8. El comité de radio podrá vetar para enturnarse en pista, a aquellos afiliados o autorizados para modular que cometan actos de indisciplina en contra de los usuarios, vecinos o compañeros, que atenten con el buen funcionamiento, estabilidad o permanencia de la pista en el lugar establecido.

El tiempo del veto estará supeditado a la gravedad de la falta.

**ARTICULO 16º: VIGENCIA:** El presente Reglamento de Radio-App y disciplina fue aprobado por El Consejo de Administración en reunión extraordinaria efectuada el día 14 de mayo de 2022, según consta en Acta N° 668 y rige a partir de su aprobación, publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**HECTOR MARIO DURAN VAHOS**  
 Presidente.

**WILLIAM GALVIS LÓPEZ**  
 Secretario.



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

Cooperativa de Transportadores Palmeras Ltda.  
 Reglamento de Radio-App y Disciplina Taxis Palmeras

**CÓDIGOS DE RADIO UTILIZADOS EN EL MÁSTER PALMERAS**

QAP:	PERMANEZCA ESCUCHANDO EL CANAL	10:12	VISITA-PERSONAS
QRA:	CUAL ES SU NOMBRE	10:16	PASAR A RECOGER EN X LUGAR
QRX	ESPERE UN MOMENTO POR FAVOR	10:17	PROBLEMAS PERSONALES
QRM:	MUCHA INTERFERENCIA O RUIDO	10:18	ALGÚN MENSAJE
QRT:	APAGAR EQUIPO SALIR DE FRECUENCIA	10:19	NINGÚN MENSAJE
QRV:	POR FAVOR ESPERE UN MOMENTO	10:20	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA
		10:21	LLAMADA TELEFÓNICA
QSA:	REPORTE DE SEÑAL	10:22	PRESENTARSE PERSONALMENTE EN
QSP:	MENSAJE	10:23	ESPERE UN MOMENTO
QTH:	LA CASA O LABORAL	10:25	PUEDES COMUNICARTE CON.....
QTR:	CUAL ES LA HORA	10:26	NO HAGA CASO ÚLTIMA COMUNICACIÓN
TKS:	GRACIAS	10:27	CAMBIAR DE CANAL
CQ:	LLAMADO GENERAL	10:31	SE ESTA COMETIENDO UN DELITO
QCC:	CUANTO-CUANTO VALE	10:32	PROBANDO EQUIPO
QSK	LÍNEA DE 500-TELEFONEAR	10:33	EMERGENCIA GENERAL
ROYER:	ENTERADO-RECIBIDO	10:34	PROBLEMAS MECÁNICOS
73	SALUDO CORDIAL	10:36	QUE HORA ES
		10:40	DINERO
BRAKE -SOS	PEDIR AYUDA-AUXILIO	10:42	ACCIDENTE DE TRANSITO
		10:43	CONGESTIÓN DE TRANSITO
CRISTALES:	NIÑOS	10:44	HAY MENSAJE PARA
SEGUNDO.	HERMANO(A)	10:48	HACIENDO MAL USO DEL RADIO
EL SUPER	EL PAPÁ	10:49	SEMÁFORO
LA PRIMERÍSIMA	ESPOSA O DUEÑO	10:50	PERMISO QUIERO HABLAR CON USTED
LA SÚPER	LA MAMÁ	10:52	LLAMADO A
LÍNEA DE 500	LLAMADA LOCAL	10:53	CARRERA O CALLE CERRADA
9:01	HOMICIDIO (muerte violenta o accidente)	10:55	EMBRIAGADO
9:02	SECUESTRO	10:56	PEATÓN EN ESTADO DE EBRIEDAD
9:03	RAPTO	10:57	IRSE DEL LUGAR
9:04	ROBO	10:59	ESCOLTA
10:0	PRECAUCIÓN	10-74	NEGATIVO
10:04	OK.	10:76	ESTOY EN RUTA
10:5	TRANSMITIR MENSAJE	10:86	OPERADOR
10:6	OCUPADO-ESPERAR	10:96	DEMENTE-LOCO
10:7	FUERA DE SERVICIO	10:200	SOLICITUD PARA QUE LA POLICÍA ACUDA
10:8	EN SERVICIO ME ESCUCHA	10:101	IR AL SERVICIO
10:9	REPITA		



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PALMERAS LTDA.**  
**COOTRANSPAL**  
**NIT: 891.301.071-8**

Palmira, \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ con c.c. No. \_\_\_\_\_, afiliado al MÁSTER PALMERAS con el número "R" \_\_\_\_\_. APP \_\_\_\_\_ Manifiesto al Comité de Radio-App, Comité de Disciplina y Consejo de Administración; que he recibido el presente manual de radio-app y disciplina, y por tal motivo conozco sus normas y sanciones, que me someto a ellas y acato cualquier sanción que por violación al reglamento y mal uso de la frecuencia se me imponga.

Atentamente:

\_\_\_\_\_

**FIRMA**

**c.c. No.**

**"R" No,**



PBX: 602-2855085  
 Cel Palmira 3168788255



PALMIRA: CALLE 42 30 A – 38  
 El Cerrito: Cra 12 6-65 L- 12



WWW.COOTRANSPAL.COM  
 COOTRANSPAL@GMAIL.COM