



Mobility as a Service



# Reglamento Interno de Conductores – Clipp Taxi

El presente reglamento tiene como finalidad establecer normas claras de convivencia, operación y conducta para los conductores afiliados a la plataforma Clipp Taxi, con el objetivo de garantizar un servicio seguro, legal, respetuoso y de calidad para los usuarios, así como proteger la imagen, el trabajo y la confianza de todos los actores involucrados.

Clipp Taxi se fundamenta en los siguientes principios:

## **Seguridad**

La seguridad del usuario, del conductor y de terceros es prioritaria en cada servicio prestado a través de la plataforma.

## **Legalidad**

Todos los servicios deben realizarse conforme a la normativa legal vigente, disposiciones municipales y lineamientos internos de Clipp Taxi.

## **Respeto y trato digno**

El conductor deberá mantener una conducta respetuosa, cordial y profesional con usuarios, compañeros y personal de Clipp Taxi, incluso en situaciones de conflicto.

## **Transparencia**

Los cobros, el uso del aplicativo y la comunicación con el usuario deberán ser claros, honestos y acordes a lo establecido por la plataforma.

## **Responsabilidad**

Cada conductor es responsable de sus actos y de la correcta utilización del aplicativo, manteniendo una conducta que no afecte la imagen ni el funcionamiento del servicio.

## **Mejora continua**

Clipp Taxi promueve la mejora constante del servicio, por lo que este reglamento podrá ser actualizado cuando sea necesario, en beneficio del sistema y de sus usuarios.

## **Proporcionalidad en las sanciones**

Las sanciones se aplicarán de manera progresiva y proporcional, considerando la gravedad de la falta y la reincidencia del conductor.

El presente Reglamento Interno de Conductores de Clipp Taxi se fundamenta y se desarrolla en concordancia con los principios, derechos y disposiciones establecidos en:

- La Constitución de la República del Ecuador, en especial en lo referente a la igualdad, no discriminación, seguridad, integridad personal y protección de los derechos de los usuarios.
- El Código Orgánico Integral Penal (COIP), en lo relacionado con conductas que puedan constituir infracciones o delitos cometidos durante la prestación del servicio.
- Las normativas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), como ente rector de la política pública de transporte, movilidad y seguridad vial.
- El Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), en cuanto a las disposiciones aplicables a la conducta de los conductores, uso adecuado de los vehículos y protección del usuario.
- **La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y su reglamento**, ya que se trata de derechos y libertades de los titulares de datos personales.

Clipp Taxi adopta estos marcos normativos como referencia institucional, aplicándolos mediante reglas operativas, medidas preventivas y mecanismos tecnológicos propios de su plataforma, sin sustituir las competencias de las autoridades de control.

### **Aplicación de sanciones**

Las sanciones establecidas en el presente reglamento se aplicarán conforme a la clasificación de faltas, la gravedad del hecho, la reincidencia y la evidencia disponible, garantizando un criterio de proporcionalidad y equidad.

El conductor podrá ser sancionado cuando su conducta, dentro o fuera del uso del aplicativo, afecte la seguridad del servicio, la experiencia del usuario o la imagen institucional de Clipp Taxi.

En caso de reincidencia en una misma falta o en faltas similares, Clipp Taxi podrá aplicar sanciones progresivas, que incluyen el incremento de la multa, la suspensión temporal del servicio o la desactivación definitiva de la cuenta del conductor.

Cuando un conductor sea suspendido por cualquier causa, el servicio de la unidad asociada también podrá ser suspendido hasta que se regularicen los valores pendientes o se subsanen las causas que originaron la sanción.

La reactivación del servicio se realizará una vez cumplida la sanción correspondiente y regularizados los valores pendientes, de existir.

Clipp Taxi se reserva el derecho de modificar, actualizar o reformar el presente reglamento cuando sea necesario, notificando oportunamente a los conductores a través de los canales oficiales.

Clipp Taxi se reserva el derecho de admisión, permanencia y desactivación en la plataforma, en los casos en que se incumplan las disposiciones del presente reglamento o se afecte la seguridad, legalidad o reputación del servicio.

## **Procedimiento para la aplicación de sanciones**

Con el fin de garantizar un proceso justo, transparente y ordenado, Clipp Taxi establece el siguiente procedimiento para la aplicación de sanciones a los conductores registrados en la plataforma:

### **Detección de la falta**

La falta podrá ser identificada mediante:

- Reportes de usuarios
- Registros del aplicativo
- Verificación del equipo de soporte u operaciones
- Evidencia documental o digital disponible
- Auditorías realizadas al sistema, orientadas a garantizar el cumplimiento de las políticas y estándares del servicio

### **Evaluación del caso**

Clipp Taxi evaluará el caso considerando:

- La gravedad de la falta
- La evidencia disponible
- El historial del conductor y reincidencia

### **Aplicación de la sanción**

Concluida la evaluación, se procederá a:

- Aplicar la multa correspondiente
- Ejecutar la suspensión temporal, de ser el caso
- Comunicar la resolución final al conductor

### **Notificación al conductor**

El conductor será notificado por los canales oficiales de Clipp Taxi, indicando:

- La falta cometida
- La sanción aplicada o propuesta

## **Aplicación de la sanción**

Concluida la evaluación, se procederá a:

- Aplicar la multa correspondiente
- Ejecutar la suspensión temporal, de ser el caso
- Comunicar la resolución final al conductor

## **Subsanación**

En caso de que el conductor haya cumplido con el recargo aplicado, regularizado los valores pendientes o corregido la situación que originó la sanción, Clipp Taxi podrá levantar el recargo de acuerdo con la evaluación del equipo de soporte y las políticas internas.

El descargo podrá ser evaluado por Clipp Taxi con el objetivo de:

- Levantar el recargo aplicado
- Ajustar el valor de la sanción
- O establecer una negociación, según la gravedad del caso, reincidencia y cumplimiento demostrado por el conductor

## Reglamento Interno de Conductores – Clipp Taxi

#	Categoría	Tiempo Días (Máximo)	Tiempo Horas (Mínimo)	Monto	Descripción de sanciones leves	Tipo
L1	Comportamiento	1 Día	3 Horas		<b>Uso de lenguaje inadecuado o temas no relacionados en grupos oficiales de Clipp Taxi. (WhatsApp )</b>	Tiempo
			3 Horas		Aplicará una suspensión mínima de 3 horas en casos leves.	
		1 Día			En caso de reincidencia o cuando la conducta se extienda en el tiempo, se aplicará una suspensión de 1 día.	
L2	Ética	1 Día			<b>Recoger clientes no asignados al usuario mediante el aplicativo.</b>	Tiempo
L3	Comportamiento	1 a 3 Días			<b>Uso incorrecto del aplicativo o cancelación reiterada de carreras sin causa justificada.</b>	Tiempo
		1 Día			Cuando se trate de una primera ocurrencia, con impacto limitado	
		3 Días			Cuando exista reincidencia, se evidencie un patrón de cancelaciones, o la conducta haya generado afectación reiterada a usuarios o a la operación.	
L4	Comportamiento	1 a 3 Días			<b>Responder al cliente con lenguaje inadecuado, aun cuando el cliente incurra en faltas. - Se realiza capacitación</b>	Tiempo
		1 Día			Cuando se trate de un hecho aislado, de baja intensidad, sin insultos graves, amenazas ni reincidencia previa. (Mala atención)	
		3 Días			Cuando exista reincidencia, el lenguaje utilizado sea ofensivo, agresivo o despectivo, o se evidencie una afectación directa a la experiencia del usuario o a la imagen de Clipp Taxi.	
L5	Ética	1 Día	3 Horas		<b>Cobro de valor adicional al marcado por el taxímetro.</b>	Tiempo
			3 Horas		Cuando el cobro adicional sea ocasional, de bajo monto, sin reclamo formal del usuario y sea la primera vez que ocurre.	
		1 Día			Cuando el conductor acumule tres (3) reclamos del mismo tipo, debidamente registrados y verificados por la plataforma.	
L6	Comportamiento	1 a 3 Días			<b>Simular viajes, cancelaciones o recorridos. (Primero llamado de atención)</b>	Tiempo
		1 Día			Cuando, después del llamado de atención, el conductor repite la conducta por primera vez, sin evidenciar un patrón sistemático ni afectación grave a usuarios.	
		3 Días			Cuando, después del primer bloqueo de 1 día, se detecte reincidencia, repetición continua de la conducta o afectación reiterada a la operación o a los usuarios.	
L7	Comportamiento	1 Día	12 Horas		<b>Comunicar información no oficial o errónea sobre Clipp Taxi u otros aplicativos.</b>	Tiempo
			12 Horas		Cuando se trate de una primera vez, la información compartida sea leve, no genere confusión masiva ni reclamos formales, y no exista intención de perjudicar a la plataforma.	
		1 Día			Cuando exista reincidencia, la información difundida genere confusión, reclamos de usuarios o afectación a la imagen u operación de Clipp Taxi.	
#	Categoría	Tiempo	Tiempo Horas		Descripción de sanciones graves	Tipo
G1	Ética	1 Día	12 Horas		<b>No utilizar el taxímetro con el cliente a bordo. (Primero llamado de atención) - Se realiza capacitación</b>	Tiempo
			12 Horas		Después del primer llamado el cliente registra otro comportamiento similar se le aplica 12 horas de sanción	
		1 Día			Cuando exista reclamo del usuario, reincidencia, o se evidencie intención de omitir el uso del taxímetro para beneficio económico.	

<b>G2</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>1 a 3 Días</b>		<b>Negarse a movilizar a un cliente a una dirección específica sin causa justificada. - Se realiza capacitación</b>	<b>Tiempo</b>
		1 Día		Cuando se trate de una primera vez, sin antecedentes previos por la misma conducta	
		3 Días		Cuando exista reincidencia, se detecte un patrón de rechazo de servicios, o la negativa genere afectación directa a la experiencia del usuario o a la operación de la plataforma.	
<b>G3</b>	<b>Seguridad</b>	<b>3 a 7 Días</b>		<b>Uso de credenciales del aplicativo no asignadas al conductor activo. (Préstamo de credenciales)</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días		Cuando se trate de una primera vez, sin antecedentes previos	
		7 Días		Cuando exista reincidencia, se compruebe préstamo deliberado de credenciales, o la conducta genere riesgo a la seguridad del usuario, suplantación de identidad o afectación grave a la plataforma.	
<b>G4</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1 a 3 Días</b>		<b>Uso del aplicativo en un vehículo con placa diferente al asignado en la aplicación (sea un taxi).</b>	<b>Tiempo</b>
		1 Día		Cuando se trate de una primera vez y no se evidencie intención de ocultamiento ni afectación a la seguridad del usuario.	
		3 Días		Cuando exista reincidencia, se utilice de forma reiterada un vehículo distinto al registrado, o la conducta genere confusión, riesgo o afectación a la confianza del usuario.	
<b>G5</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1 a 3 Días</b>		<b>Exceder los límites de velocidad permitidos con clientes a bordo, debidamente comprobado.</b>	<b>Tiempo</b>
		1 Día		Cuando el reporte sea leve y sin que la conducta haya generado temor, incomodidad o afectación a la experiencia del viaje.	
		3 Días		Cuando la conducta altere la paz, tranquilidad o percepción de seguridad del usuario, genere reclamos formales o evidencie conducción riesgosa.	
<b>G6</b>	<b>Integridad</b>	<b>3 a 7 Días</b>		<b>Acoso, hostigamiento y comportamiento Intimidante</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días		Cuando se trate de un hecho aislado donde se haya generado incomodidad o molestia al usuario.	
		7 Días		Cuando exista reincidencia, el comportamiento sea insistente, intimidante u hostil, o se evidencie una afectación significativa a la tranquilidad, dignidad o percepción de seguridad del usuario.	
		Suspensión		Cuando el acoso sea grave, incluya amenazas, contacto físico, persecución, acoso sexual, o cuando la conducta represente un riesgo para la integridad del usuario o de terceros.	
<b>G7</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>3 a 7 Días</b>		<b>Amenazas, coacción o comportamientos intimidantes hacia el pasajero.</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días		Cuando se trate de amenazas verbales aisladas, tono intimidante o gestos de presión sin contacto físico, sin reincidencia y sin que el hecho escale.	
		7 Días		Cuando exista reincidencia, las amenazas sean directas o persistentes, impliquen coacción, o generen temor fundado, alteración grave de la tranquilidad o sensación de inseguridad en el pasajero.	
<b>G8</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>3 Días</b>		<b>Intento de fraude, perjuicio o manipulación del sistema para beneficio propio.</b>	<b>Tiempo</b>
<b>G9</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1 a 3 Días</b>		<b>Recoger clientes de la calle con cliente abordado.</b>	<b>Tiempo</b>
		1 Día		Cuando se trate de un hecho aislado sin que se haya generado incomodidad, riesgo o alteración del servicio.	
		3 Días		Cuando exista reincidencia, reclamo del usuario afectado, o la conducta genere incomodidad, inseguridad o afecte la confianza del usuario durante el servicio.	
<b>G10</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>1 - 3 a 7 Días</b>		<b>Mala atención comprobada en servicios con voucher o dinero electrónico (incluye suspensión 24h en primera ocasión). - Se realiza capacitación</b>	<b>Tiempo</b>
		1 Día		Cuando se trate de la primera falta comprobada, con un solo reclamo, sin antecedentes previos y sin afectación reiterada a usuarios o aliados.	
		3 Días		Cuando exista reincidencia, se presenten dos o más reclamos del mismo tipo, o la mala atención genere inconformidad reiterada del usuario.	

		7 Días			Cuando se evidencie un patrón recurrente de mala atención, múltiples reclamos comprobados, o afectación directa a usuarios y aliados comerciales (vouchers, pagos electrónicos).	
<b>G11</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1 a 3 Días</b>			<b>Recoger un cliente con acompañante.</b>	<b>Tiempo</b>
		1 Día			Cuando se trate de una primera ocurrencia, sin antecedentes previos.	
		3 Días			Cuando exista reincidencia, se presente reclamo del usuario, o la conducta genere sensación de inseguridad o afecte la confianza en el servicio.	
<b>G12</b>	<b>Integridad</b>	<b>3 a 7 Días</b>			<b>Negarse a prestar servicio a personas con discapacidad sin causa técnica justificada. - Se realiza capacitación</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días			Cuando se trate de una primera vez, sin antecedentes previos, y no se evidencie trato discriminatorio deliberado, sino una negativa injustificada sin agravantes.	
		7 Días			Cuando exista reincidencia, se compruebe trato discriminatorio, burla, maltrato verbal, o la negativa genere afectación directa a la dignidad, integridad o derechos del usuario.	
<b>G13</b>	<b>Seguridad</b>	<b>3 a 7 Días</b>			<b>Exponer a menores a lenguaje inapropiado, violencia verbal o conductas inadecuadas.</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días			Cuando el hecho sea aislado, de baja intensidad, sin insultos graves, ni contacto directo, y sin reincidencia previa.	
		7 Días	Suspensión		Cuando exista reincidencia, el lenguaje sea agresivo, ofensivo o explícito, se produzca maltrato verbal, intimidación, o la conducta genere afectación emocional, riesgo o vulneración de los derechos del menor.	
<b>G14</b>	<b>Seguridad</b>	<b>3 a 7 Días</b>			<b>Contactar al usuario fuera del servicio (WhatsApp, redes sociales).</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días			Cuando el contacto sea aislado, sin contenido ofensivo, intimidante o inapropiado, y no exista reincidencia previa,	
		7 Días			Cuando exista reincidencia, contacto reiterado o insistente, mensajes intimidantes o con fines personales, o cuando la conducta genere afectación a la privacidad, tranquilidad o seguridad del usuario.	
<b>G15</b>	<b>Datos</b>	<b>3 a 7 Días</b>			<b>Usar datos del viaje para fines personales - Publicar información, capturas o conversaciones del aplicativo.</b>	<b>Tiempo</b>
		3 Días			Cuando el uso o difusión de información sea de baja intensidad, sin datos sensibles y sin reincidencia previa.	
		7 Días			Cuando exista reincidencia, se utilicen o publiquen datos personales o sensibles del usuario (número telefónico, dirección, conversaciones, imágenes), se realice difusión en redes sociales o grupos externos, o la conducta genere afectación a la privacidad,	
<b>#</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tiempo</b>			<b>Descripción de sanciones muy graves</b>	<b>Tipo</b>
<b>MG1</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Suspensión Definitiva</b>			<b>Uso del aplicativo en un vehículo no autorizado o con placa diferente a la registrada. (Carro particular)</b>	<b>Suspensión / Bloqueo</b>
<b>MG2</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Suspensión Definitiva</b>	<b>7 días</b>	<b>\$57,50</b>	<b>Conducir el vehículo bajo los efectos de alcohol o sustancias ilegales.</b>	<b>Suspensión Temporal</b>
		7 días		\$57,50	Se aplica cuando la conducta es grave, pero corregible, y no configura un riesgo crítico inmediato para el usuario, la Plataforma o terceros.	
		Suspensión Definitiva			Se aplica cuando la conducta compromete gravemente la seguridad, integridad, legalidad o reputación de Clipp Taxi.	
<b>MG3</b>	<b>Delictivo</b>	<b>Suspensión Definitiva</b>			<b>Participación en actividades delictivas durante el servicio (robo, fraude, extorsión).</b>	<b>Suspensión / Bloqueo</b>

MG4	Reincidencia	Suspensión Temporal	7 días		Reincidencia en faltas graves dentro de un periodo corto de tiempo.	Suspensión Temporal
MG5	Integridad	Suspensión Definitiva			Actos que comprometan la integridad física. (Agresión física).	Suspensión / Bloqueo
MG6	Datos	Suspensión Temporal	7 días		Usar datos del viaje para fines personales - Publicar información, capturas o conversaciones del aplicativo.	Suspensión Temporal
#	Categoría	Tiempo			Descripción de compensaciones	Tipo
C1	Compensación				Compensación a usuarios afectados por cobros indebidos con voucher o dinero electrónico, comprobado en el sistema.	Económico
C2	Compensación	5 Días			Cuando, tras la finalización de un servicio, recupere y entregue voluntariamente objetos perdidos de alto valor económico o tecnológico,	Económico

### Cláusula General de Conducta y Régimen Sancionatorio

- Cualquier conducta no prevista expresamente en el presente reglamento que afecte la seguridad, legalidad, integridad, confianza del usuario o reputación de la plataforma podrá ser evaluada y sancionada por Clipp conforme a su gravedad y a la evidencia disponible.
- La reincidencia en una misma falta o en conductas de naturaleza similar podrá dar lugar a la aplicación de sanciones progresivamente más severas, incluyendo la suspensión prolongada o la desactivación definitiva de la cuenta.
- En situaciones que representen un riesgo para la seguridad del usuario, del conductor o de terceros, Clipp podrá adoptar medidas preventivas inmediatas, tales como la suspensión temporal o el bloqueo de la cuenta, mientras se realiza la evaluación correspondiente.
- Las sanciones previstas en este reglamento constituyen medidas operativas vinculadas al uso de la plataforma y no tienen naturaleza disciplinaria laboral, ni implican la existencia de relación laboral alguna entre Clipp y el Conductor.