



## Protocolo de Servicio para Conductores Luxxor

### 1. Introducción

#### Objetivo del Protocolo:

El objetivo de este protocolo es establecer los estándares de servicio y comportamiento para los conductores de Luxxor, asegurando que se mantenga un nivel de excelencia en cada uno de nuestros traslados. El protocolo cubre desde la presentación personal hasta la gestión de emergencias, garantizando la satisfacción y seguridad de nuestros clientes.

#### Ámbito de Aplicación:

Este protocolo es aplicable a todos los conductores empleados por Luxxor, incluyendo aquellos subcontratados para la ejecución de servicios de transporte remunerado de pasajeros.

### 2. Código de Conducta

#### Presentación Personal:

Los conductores deben presentarse uniformados de acuerdo con los estándares de Luxxor, con ropa limpia y en buen estado. La higiene personal es fundamental; los conductores deben estar aseados, con el cabello bien peinado y sin uso excesivo de fragancias.

Todos los conductores de Luxxor deben mantener una presentación personal impecable que refleje los estándares de calidad y profesionalismo de la empresa. Es obligatorio portar el uniforme designado, el cual consta de:

- **Camisa:** Blanca, de manga larga y siempre planchada.
- **Pantalón de Vestir:** Negro, de corte formal.
- **Corbata:** Negra, anudada correctamente.
- **Abrigo:** Suéter negro corte formal cuello en V.
- **Calcetines:** Negros, largos y sin estampados.
- **Zapatos de Cuero:** Negros, siempre lustrados.
- **Cinturón de Cuero:** Negro, con hebilla dorada.
- **Lentes Oscuros:** Tipo aviador Ray-Ban, para uso en exteriores durante el día.
- **Pin Institucional:** Colocado en la solapa izquierda de la camisa.

El uniforme debe mantenerse siempre limpio y en buen estado. Cada conductor contará con tres cambios de ropa para asegurar que se cumpla este estándar en todo



momento. Cualquier deterioro en el uniforme debe ser reportado inmediatamente para su reposición.

### **Actitud y Comportamiento:**

Se espera que todos los conductores de Luxxor traten a los pasajeros con cortesía, respeto y profesionalismo en todo momento. Deben ser pacientes, amables y estar dispuestos a asistir a los pasajeros con cualquier necesidad.

Los conductores de Luxxor deben mantener una actitud y comportamiento que reflejen el alto estándar de servicio al cliente que la empresa ofrece. Los siguientes principios son fundamentales:

- **Atención a los Pasajeros:** Los conductores deben estar atentos a las necesidades y comodidad de los pasajeros en todo momento. Esto incluye estar disponibles para ayudar con el equipaje, abrir y cerrar puertas, y asegurarse de que el viaje sea agradable y seguro.
- **Discreción:** Es fundamental mantener un alto nivel de discreción en todo momento. Los conductores deben evitar conversaciones personales con los pasajeros a menos que se les pregunte directamente, y nunca deben discutir temas privados o confidenciales.
- **Educación y Cortesía:** El trato hacia los pasajeros debe ser siempre respetuoso y cordial. Los conductores deben responder con educación y cortesía a cualquier solicitud o pregunta, utilizando un lenguaje apropiado y profesional.
- **Respuesta con una Sonrisa:** Independientemente de la situación, los conductores deben mantener una actitud positiva y responder siempre con una sonrisa. Esto ayuda a crear un ambiente de confianza y confort para los pasajeros, mejorando su experiencia general.
- **Manejo del Estrés:** En situaciones de alta presión o imprevistos, los conductores deben mantener la calma y resolver cualquier inconveniente de manera rápida y eficiente, sin mostrar señales de estrés o incomodidad.
- **Confianza y Profesionalismo:** Los conductores deben proyectar confianza y profesionalismo en todo momento, asegurando a los pasajeros que están en manos seguras.

### **Confidencialidad y Discreción:**

Los conductores deben mantener la confidencialidad de toda la información relacionada con los pasajeros y las operaciones de la empresa. No está permitido divulgar detalles sobre los viajes, pasajeros o cualquier otra información que pueda comprometer la privacidad o seguridad de los mismos.



### 3. Normas de Seguridad

#### Inspección del Vehículo:

Antes de iniciar cualquier servicio, es fundamental que los conductores realicen una inspección minuciosa del vehículo para garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros, así como la imagen profesional de Luxxor. Los siguientes aspectos deben ser revisados:

- **Limpieza Interior y Exterior:** El vehículo debe estar impecablemente limpio tanto por dentro como por fuera. Se debe prestar especial atención a la limpieza de los asientos, el tablero, las ventanas y el suelo. No debe haber residuos, papeles ni manchas visibles.
- **Estado de las Puertas:** Las puertas deben estar completamente limpias, sin residuos o papeles en los compartimientos o en los tiradores. Asegúrese de que no haya marcas de dedos ni suciedad visible en las manillas y marcos.
- **Ausencia de Objetos Ajenos:** Ningún elemento ajeno al vehículo debe estar a la vista de los clientes. Esto incluye trapos, artículos de aseo, vasos, termos, cargadores, alimentos u otros objetos personales. Todo debe estar guardado fuera de la vista o retirado del vehículo antes de recoger a los pasajeros.
- **Nivel de Combustible:** Antes de iniciar el servicio, el conductor debe verificar que el nivel de combustible sea suficiente para completar el viaje sin necesidad de recargar durante el trayecto, asegurando un servicio ininterrumpido y profesional.
- **Documentación del Vehículo:** Es crucial que el conductor revise y confirme que toda la documentación del vehículo esté en regla y disponible. Esto incluye el permiso de circulación, revisión técnica, seguro obligatorio, y cualquier otro documento relevante para la operación del servicio.
- **Funcionamiento General:** Realizar una verificación básica del funcionamiento del vehículo, incluyendo luces, frenos, neumáticos, y nivel de líquidos (aceite, refrigerante, etc.). Cualquier irregularidad debe ser reportada y solucionada antes de comenzar el servicio.

Esta inspección no solo garantiza la seguridad y confort de los pasajeros, sino que también asegura que la experiencia con Luxxor sea de la más alta calidad, reflejando el compromiso de la empresa con la excelencia en el transporte.

#### Uso de Cinturones de Seguridad:

Es obligatorio que tanto el conductor como los pasajeros utilicen los cinturones de seguridad en todo momento durante el viaje. El conductor debe verificar que todos los pasajeros estén abrochados antes de iniciar el traslado.



## **Velocidad y Conducción Segura:**

Los conductores deben respetar los límites de velocidad establecidos y adaptar su conducción a las condiciones del camino y el tráfico. Se prohíbe la conducción agresiva o imprudente. La seguridad de los pasajeros y el cumplimiento de las leyes de tránsito son prioridad.

## **Protocolos en Caso de Emergencia:**

En caso de accidente, problemas mecánicos u otra emergencia, el conductor debe detenerse en un lugar seguro y contactar inmediatamente con la central de operaciones de Luxxor. El conductor deberá seguir las instrucciones proporcionadas y, si es necesario, asistir a los pasajeros hasta que llegue la ayuda.

## **4. Procedimiento de Servicio**

### **Pre-servicio:**

Antes de cada servicio, se deben seguir varios pasos clave para garantizar que todo esté preparado y en orden:

- **Asignación del Servicio:** Todos los servicios registrados serán asignados a un conductor a través de la plataforma Urvan. Esta herramienta es esencial para la gestión eficiente de los servicios y garantiza que cada conductor esté al tanto de sus asignaciones.
- **Notificación de Asignación:** Una vez que se le asigne un servicio a un conductor, este recibirá una notificación en su dispositivo móvil. Es fundamental que el conductor revise de inmediato el itinerario completo y verifique su disponibilidad para el servicio. Si todo está en orden, debe aceptar la asignación. Esto activará automáticamente una notificación para el cliente, informándole que ya se le ha asignado un conductor.
- **Visualización de Servicios:** Dentro de la aplicación Urvan, el conductor puede visualizar los próximos servicios que tiene asignados. Esto le permite planificar su tiempo y prepararse con anticipación, asegurando que esté completamente listo para cada traslado.
- **Recordatorio de Inicio de Servicio:** Una hora antes del comienzo del servicio, el conductor recibirá una notificación de la aplicación, recordándole el próximo traslado. Este recordatorio es crucial para garantizar que el conductor llegue a tiempo y esté completamente preparado.
- **Inicio del Servicio:** Al momento de ejecutar el servicio, lo primero que debe hacer el conductor es iniciar el primer tramo del viaje deslizando la opción "Iniciar viaje" en la aplicación Urvan. Este paso es esencial, ya que permite a la empresa y al cliente seguir en tiempo real el progreso del servicio, asegurando una experiencia fluida y bien coordinada.



Este protocolo asegura que todos los servicios se gestionen de manera profesional y eficiente, desde la asignación hasta la ejecución, brindando tranquilidad tanto a los conductores como a los clientes.

### **Durante el Servicio:**

Una vez iniciado el servicio, el conductor debe seguir estrictamente las siguientes directrices para garantizar una experiencia de alta calidad para todos los pasajeros:

- **Llegada al Punto de Partida:** Al llegar al lugar donde comenzará el servicio, el conductor debe pulsar el botón "Llegué" en su aplicación Urvan. Esta acción es crucial ya que notifica a los pasajeros que el vehículo está listo y esperando, asegurando que no haya confusiones ni demoras innecesarias.
- **Ambiente en el Vehículo:** Antes de que los pasajeros suban al vehículo, este debe estar preparado con las condiciones adecuadas. Es importante que el interior esté a la temperatura ideal para el confort de los pasajeros. Además, debe sonar música suave que cree un ambiente agradable sin ser invasiva o molesta.
- **Atención a los Pasajeros:** El conductor debe esperar a los pasajeros fuera del vehículo, atento y preparado para recibirlos. Es su responsabilidad asegurarse de que todo esté en orden y de brindar ayuda en todo momento. Si los pasajeros traen maletas u otro equipaje, el conductor debe ofrecer su ayuda para cargarlas en el vehículo, prestando especial atención en asistir primero a las mujeres.
- **Asistencia al Embarcar:** El conductor también debe encargarse de abrir y cerrar las puertas del vehículo, asegurándose de que todos los pasajeros embarquen de manera segura y cómoda. Este gesto no solo demuestra cortesía, sino que también refuerza la imagen profesional de Luxxor.
- **Inicio del Viaje:** Una vez que todos los pasajeros estén acomodados en el vehículo, el conductor debe marcar la opción "Iniciar viaje" en su aplicación Urvan. Esta acción es fundamental para continuar con el itinerario planificado, permitiendo a los pasajeros y a la empresa monitorear el progreso del viaje en tiempo real.
- **Conducción Responsable:** Durante el trayecto, el conductor debe mantener una conducción segura y responsable, respetando todas las normas de tránsito y asegurando el bienestar de los pasajeros en todo momento. Además, debe estar atento a cualquier necesidad de los pasajeros, siendo siempre discreto, educado y respondiendo con una sonrisa.



## Post-servicio:

Al finalizar el servicio, es crucial que el conductor siga estos pasos para asegurar una experiencia positiva y una despedida profesional:

- **Aviso a los Pasajeros:** Una vez que el vehículo haya llegado a su destino final, el conductor debe informar a los pasajeros que procederá a estacionar. Es importante comunicar esto de manera clara y cortés para que los pasajeros estén preparados para descender del vehículo.
- **Asistencia para Desembarcar:** Después de estacionar, el conductor debe ayudar a los pasajeros con las puertas del vehículo, asegurándose de que todos puedan bajar de manera segura y cómoda. Este gesto demuestra atención y cuidado, reforzando la percepción de un servicio premium.
- **Cobro del Servicio:** Si la reserva incluye la opción de pago directo al conductor, este debe proceder a realizar el cobro utilizando la plataforma Urvan. Una vez completada la transacción, el conductor debe seleccionar la opción "Finalizar viaje" en la aplicación, asegurándose de que el servicio quede registrado como concluido.
- **Ayuda con el Equipaje:** El conductor debe salir del vehículo y extender la mano para ayudar a los pasajeros a bajar, mostrando cortesía y profesionalismo en todo momento. Posteriormente, se encargará de bajar el equipaje, priorizando siempre la asistencia a las mujeres y personas mayores.
- **Despedida Profesional:** Una vez que los pasajeros hayan bajado, el conductor debe despedirse de manera amable, manteniendo contacto visual con los pasajeros y con una mano en contacto con el vehículo, proyectando confianza y gratitud por haber elegido Luxxor. Una despedida cálida y profesional es clave para dejar una buena impresión final.
- **Preparación para el Próximo Servicio:** Luego de asegurarse de que todos los pasajeros hayan descendido y que el equipaje esté en sus manos, el conductor puede proceder a preparar el vehículo para el próximo servicio, siguiendo nuevamente el protocolo de inspección y presentación del vehículo antes de cada nuevo trayecto.

## 5. Uso de la Plataforma Urvan

### Registro y Confirmación de Servicios:

Los conductores deben estar familiarizados con el uso de la plataforma Urvan para aceptar y confirmar servicios. Es responsabilidad del conductor asegurarse de que todos los servicios programados estén correctamente registrados en la plataforma.



### **Seguimiento en Tiempo Real:**

La plataforma Urvan permite el seguimiento en tiempo real del vehículo durante el servicio. Los conductores deben utilizar esta herramienta para mantener informados a los pasajeros y a la central de operaciones sobre el progreso del viaje.

### **Gestión de Incidencias:**

En caso de cualquier problema, retraso o cambio de plan, el conductor debe reportarlo inmediatamente a través de la plataforma Urvan, permitiendo una rápida respuesta y ajuste del servicio si es necesario.

## **6. Atención al Cliente**

### **Gestión de Reclamos y Sugerencias:**

Los conductores deben estar preparados para recibir cualquier queja o sugerencia de los pasajeros con cortesía y profesionalismo. Es importante escuchar al cliente y proporcionar una respuesta adecuada o remitir la queja a la central de operaciones para su manejo.

### **Feedback Post-Servicio:**

Después de completar el servicio, es fundamental recibir retroalimentación de los pasajeros para mantener y mejorar la calidad del servicio de Luxxor. Para facilitar esto, los pasajeros podrán evaluar al conductor a través de las notificaciones enviadas por la aplicación Urvan.

- **Evaluación del Conductor:** Una vez que el viaje haya concluido, los pasajeros recibirán una notificación en la aplicación Urvan invitándolos a evaluar su experiencia con el conductor. Esta evaluación es esencial para monitorear el rendimiento de nuestros conductores y asegurar que cumplan con los estándares de servicio de Luxxor.
- **Comentarios Adicionales:** Además de la evaluación numérica, los pasajeros tendrán la opción de dejar comentarios adicionales sobre su experiencia. Estos comentarios proporcionan información valiosa sobre áreas específicas que pueden necesitar mejoras o destacar aspectos positivos que los pasajeros aprecian.

## **7. Mantenimiento de Vehículos**

El mantenimiento de los vehículos es una parte crucial para garantizar la seguridad, confort y calidad del servicio que ofrecemos en Luxxor. Los conductores son



responsables de mantener los vehículos en perfecto estado y de reportar cualquier anomalía que detecten.

- **Limpieza y Orden Interior:** Antes de cada servicio, el conductor debe asegurarse de que el interior del vehículo esté completamente limpio. Esto incluye la eliminación de residuos, papeles u objetos que no pertenezcan al vehículo. Ningún elemento ajeno al vehículo, como trapos, artículos de aseo, vasos, termos, cargadores o alimentos, debe estar a la vista de los pasajeros.
- **Estado Externo del Vehículo:** El conductor debe revisar que la carrocería esté en buen estado, sin daños visibles, y que el vehículo esté limpio por fuera. Esto contribuye a una buena primera impresión y a la experiencia general de los pasajeros.
- **Revisión de Puertas y Equipamiento:** Las puertas deben abrir y cerrar correctamente, sin ningún tipo de obstrucción o ruido inusual. Es esencial que el sistema de aire acondicionado y calefacción funcione perfectamente para mantener la temperatura ideal dentro del vehículo.
- **Chequeo del Nivel de Combustible:** Antes de cada servicio, es responsabilidad del conductor verificar que el vehículo tenga suficiente combustible para completar el trayecto planificado. Bajo ninguna circunstancia se debe comenzar un viaje con niveles de combustible insuficientes.
- **Documentación y Papeles en Regla:** El conductor debe revisar que todos los documentos del vehículo, incluidos seguros y permisos de circulación, estén vigentes y en orden. Esto asegura que el vehículo cumple con todas las regulaciones necesarias para operar.
- **Revisión Periódica de Mecánica General:** Aunque los vehículos de Luxxor reciben mantenimiento mecánico regular por parte de profesionales, los conductores deben estar atentos a cualquier señal de alerta durante la conducción, como ruidos extraños, vibraciones o luces de advertencia en el tablero. Cualquier anomalía debe ser reportada de inmediato para su revisión y reparación.
- **Mantenimiento Preventivo:** Además de la limpieza diaria, los vehículos deben someterse a un mantenimiento preventivo periódico. Esto incluye revisiones mecánicas, cambios de aceite, revisión de frenos, alineación, balanceo y revisión de los sistemas eléctricos. Todo esto es coordinado por el equipo de mantenimiento de Luxxor, pero es responsabilidad del conductor asegurarse de que se cumplan estos mantenimientos en los intervalos establecidos.





## **8. Cumplimiento Legal**

### **Documentación:**

Todos los conductores deben asegurarse de que sus licencias de conducir, seguros y otros documentos legales estén actualizados y en orden. Es responsabilidad del conductor portar estos documentos en cada servicio.

### **Normativa de Tráfico:**

Los conductores de Luxxor deben cumplir con todas las leyes de tránsito locales y las políticas internas de la empresa en todo momento. Cualquier infracción será evaluada según las políticas de la empresa y podría resultar en sanciones.

## **9. Procedimientos en Caso de Accidentes o Emergencias**

### **Acciones Inmediatas:**

En caso de un accidente, el conductor debe asegurar la seguridad de todos los pasajeros, evaluar la situación y contactar a la central de operaciones de Luxxor. Debe proporcionar detalles completos del incidente y seguir las instrucciones que se le den.

### **Comunicación con la Central de Operaciones:**

Es crucial que el conductor mantenga una comunicación clara y constante con la central de operaciones durante cualquier emergencia para asegurar una respuesta coordinada.

### **Documentación del Incidente:**

El conductor debe documentar todos los detalles del accidente, incluyendo fotografías, datos de los involucrados y cualquier testimonio relevante. Esta información debe ser entregada a la central de operaciones lo antes posible.

## **10. Evaluación y Mejoras**

### **Evaluación del Desempeño:**

Luxxor evaluará regularmente el desempeño de los conductores en función de su cumplimiento con este protocolo, su conducta con los pasajeros y su capacidad para manejar situaciones en ruta.



### **Programas de Capacitación:**

Luxxor ofrece programas de capacitación continua para mejorar las habilidades de conducción, atención al cliente y manejo de situaciones de emergencia de sus conductores. Los conductores son alentados a participar activamente en estos programas.

### **11. Firmas de Aceptación**

#### **Declaración de Conformidad:**

Con esta firma, el conductor confirma que ha leído y comprendido el protocolo de servicio de Luxxor y se compromete a cumplir con todas las disposiciones establecidas en él.

---

Conductor Luxxor

Nombre:

RUT:

Teléfono: