



REGLAMENTO INTERNO



RED COLABORATIVA NACIONAL DE SERVICIOS S.C. de R.L de C.V.
Calle Vía Pamplona #2932. Colonia Mas Palomas, C.P. 64780. Monterrey,
Nuevo León.

Con fundamento en las bases constitutivas de nuestra sociedad cooperativa y de acuerdo con el acta de la Asamblea General de Socios de fecha 05 de septiembre de 2025, se emite el presente Reglamento Interno, que tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y administración de la Sociedad Cooperativa RCNS.

CAPÍTULO I **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y administración de la Sociedad Cooperativa RCNS, estableciendo las disposiciones que rigen la admisión, derechos, obligaciones y participación de los socios cooperativistas; la integración y atribuciones de los órganos de gobierno; la operación y uso de la Red Colaborativa; los estándares de conducta y seguridad aplicables; el régimen de productividad y excedentes; así como los procedimientos de disciplina, sanciones y exclusión, para garantizar un desarrollo armónico, eficiente y democrático conforme a los principios cooperativos y a la Ley General de Sociedades Cooperativas.

Artículo 2. La Sociedad Cooperativa RCNS es una Cooperativa de Producción de Servicios, por lo que su operación se realiza mediante la aportación personal de trabajo y servicio de sus socios cooperativistas.

Artículo 3. La Cooperativa se regirá por los principios de ayuda mutua, democracia, equidad, solidaridad, responsabilidad social y esfuerzo propio, entendidos como los ejes rectores de su funcionamiento y vida interna.

El principio de esfuerzo propio implica que cada socio aporta de manera personal, directa y constante su trabajo, tiempo, conocimientos o recursos necesarios para la consecución de los fines sociales. No existe relación contractual de trabajo subordinado entre la cooperativa y el socio cooperativista.

Estos principios orientarán la interpretación y aplicación del presente Reglamento, así como la conducta solidaria y la participación de todos los socios cooperativistas en el desarrollo económico y social de la Cooperativa.

Artículo 4. La interpretación del presente Reglamento se realizará atendiendo a la Ley General de Sociedades Cooperativas, a los principios cooperativos de ayuda mutua, democracia, equidad, solidaridad, responsabilidad social y esfuerzo propio, así como a los acuerdos válidamente adoptados por la Asamblea General de Socios.

En caso de duda, ambigüedad o vacío normativo, prevalecerán la naturaleza social de la Cooperativa, el principio de un socio = *un voto*, la participación de los socios en la consecución de los fines comunes y la doctrina jurisprudencial aplicable a las sociedades cooperativas.

Las disposiciones de este Reglamento deberán interpretarse de manera sistemática, progresiva y pro-cooperativa, con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento, la convivencia interna y la protección de los derechos y obligaciones de todos los socios.

Cualquier situación no prevista será resuelta por el Consejo de Administración, sin perjuicio de la facultad de la Asamblea General de modificar, interpretar auténticamente o complementar las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 5. La Cooperativa en su carácter de persona moral, será la responsable de cumplir con las obligaciones fiscales propias de la actividad de la sociedad.

CAPÍTULO II DE LOS SOCIOS COOPERATIVISTAS

Artículo 6. Los socios podrán realizar servicios en la Red Colaborativa libremente, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos y documentos vigentes necesarios para desempeñar el servicio, los cuales se enlistan a continuación:

Generales:

- Tener más de 18 años y menos de 70.
- Identificación oficial vigente (INE).
- CURP.

Para servicio de traslado de pasajeros:

· Automóvil (descripción del automóvil):

- o Menos de 12 años de antigüedad.
- o Mínimo 4 puertas.
- o En buenas condiciones generales, sin daños estéticos.
- o Capacidad para al menos 4 pasajeros sin contar al conductor.
- o Ventanas y aire acondicionado funcionando.
- o Cinturones de seguridad en todos los asientos.
- o Frenos ABS.
- o Bolsas de aire para conductor y pasajero.
- o Sin emblemas comerciales (a no ser por contrato colectivo de la Cooperativa).

· Documentos del automóvil:

- o Placas vigentes.
- o Tarjeta de circulación vigente.
- o Licencia de conducir vigente.
- o Seguro del vehículo con cobertura amplia.

Artículo 7. Es responsabilidad de los socios mantener todos los documentos esenciales vigentes para brindar sus servicios, como, por ejemplo: licencia de conducir, seguro de vehículo, placas, etcétera. Mientras un documento esencial esté vencido, no será posible realizar servicios en la Red Colaborativa.

Artículo 8. Todos los socios cooperativistas deberán tener un interés genuino en proporcionar su tiempo y su trabajo personal para la realización de servicios en la Red Colaborativa.

Artículo 9. No podrán realizar más servicios en la Red Colaborativa los socios al cumplir los 70 años.

Artículo 10. Al momento de su ingreso, cada nuevo socio cooperativista podrá obtener únicamente un Certificado de Aportación, el cual representa su aportación patrimonial inicial y será nominativo, indivisible y no transferible entre vivos.

Artículo 11. El Certificado de Aportación no acredita por sí mismo la calidad de socio, sino únicamente el valor de la aportación correspondiente.

Artículo 12. Se podrán emitir nuevos Certificados de Aportación; la cantidad de Certificados de Aportación emitidos para cada socio dependerá de la aportación de cada socio a la cuenta individual del Fondo de Inversión.

Artículo 13. Todos los conductores tienen como derecho la libertad de horario y tiempo dispuesto para la realización de servicios. Sin embargo, por motivos de seguridad y agotamiento físico, el tiempo máximo de conexión permitido por día será de 12 horas, contabilizadas entre las 00:00 horas y las 23:59 horas.

Siempre tendrás la opción de aceptar o rechazar un viaje; sin embargo, es la responsabilidad del conductor cuando no desea recibir solicitudes de viaje, desconectarse o cerrar sesión. Si un conductor se mantiene conectado y rechaza muchos pedidos seguidos, el sistema puede interpretar que no desea aceptar más, lo que podría resultar en la inhabilitación temporal y pérdida de acceso a tu cuenta.

Artículo 14. Siempre son aceptadas las opiniones de nuestros conductores. Puedes enviar un mensaje a través de tu cuenta en el Portal de Administración, en el módulo de mensajería, para hacernos llegar tus inquietudes, comentarios, ideas, recomendaciones, etcétera. Tu opinión es importante.

Artículo 15. Nuestro equipo trabaja constantemente para mejorar las normas, y tu opinión es fundamental para mantener estándares adecuados a medida que nuestra tecnología avanza.

Artículo 16. Califica tu experiencia después de cada viaje o entrega. Tus comentarios honestos ayudan a que todos sean responsables de su comportamiento, creando un ambiente de respeto y seguridad.

Artículo 17. Si necesitas reportar un accidente u otro incidente, toca "Ayuda" en la app para que nuestro equipo de soporte pueda atenderte. En una emergencia, primero contacta a las autoridades locales antes de avisar a la cooperativa.

Artículo 18. Todos los conductores pueden calificar y recibir calificaciones sobre cómo fue el viaje o la entrega. Este sistema de calificaciones fomenta la responsabilidad y ayuda a crear un ambiente de respeto.

Artículo 19. Los conductores pueden ver su calificación en la app. Para mantener una buena calificación, es recomendable ser amable y respetuoso con todos mientras usas la Red Colaborativa.

Artículo 20. Los socios podrán ver en su cuenta dentro del Portal de Administración de la cooperativa la información completa y el desglose total de todos sus servicios realizados en la Red Colaborativa. La información mostrada será la siguiente:

Datos del viaje:

- Fecha del viaje.
- Hora de inicio.
- Hora de término.
- Dirección de inicio.
- Dirección de término.
- Duración del servicio.
- Distancia recorrida.

Desglose de costos del viaje:

- Costo total del servicio.
- Comisión de pasarela de pago.
- IVA.

- Comisión de la Red Colaborativa.
- Fondo de Reposición de Combustible.
- Aportación Cooperativista.
- Percepción de Anticipo por Servicio.

Artículo 21. Todos los socios tendrán el derecho de recibir propinas voluntarias asignadas por los clientes que usen los servicios de la Red Colaborativa. Al finalizar el servicio, se dará la opción al cliente de poder sumar una propina para el conductor que le brindó el servicio. El 100% de este ingreso es del socio y no será contabilizado como un anticipo ni un ingreso por parte de la cooperativa.

Artículo 22. Cada socio tendrá un usuario y contraseña para ingresar a su cuenta en el Portal de Administración, en donde podrán observar en su perfil toda la información necesaria para llevar una correcta gestión y transparencia en servicios realizados, recibos de pagos, servicios por pagar, comprobantes de pago de cuotas sociales, etcétera.

Artículo 23. Todos los socios podrán recibir los beneficios y descuentos de proveedores con los que la cooperativa tenga convenios, bajo los términos que se establezcan.

Artículo 24. Es responsabilidad del Conductor asegurarse de que el software y hardware de su teléfono móvil estén actualizados para cumplir con los requisitos de la Red Colaborativa. La Cooperativa no se hace cargo de los problemas que puedan surgir si el conductor utiliza una versión desactualizada de la Red Colaborativa y/o si intenta operar la aplicación en un dispositivo móvil que no cumpla con las especificaciones necesarias.

El Conductor entiende y acepta que la Cooperativa puede modificar los requisitos de software o hardware de la Red Colaborativa en cualquier momento.

Artículo 25. El socio deberá proveer en todo tiempo un servicio que cumpla o supere los estándares mínimos de calidad establecidos en la Red Colaborativa, que se mencionan en detalle a continuación:

Trato Respetuoso

Es importante tratar a todos en la comunidad de nuestra cooperativa y a nuestros clientes de la Red Colaborativa como te gustaría ser tratado, es decir, con respeto y consideración. Tu comportamiento al usar la Red Colaborativa puede afectar la seguridad y comodidad de los demás. Ser cortés es fundamental. Por eso, se espera que actúes de manera educada y respetuosa mientras usas la Red Colaborativa, al igual que lo harías en un lugar público.

Debes ser puntual cuando recojas a un usuario. Comportamientos como gritar, maldecir durante los viajes, peleas con otros conductores, dar portazos, etc, son inapropiados.

También es esencial mantener tu vehículo limpio y presentable. No acumular basura, limpiar derrames, tener el vehículo aspirado, usar aromatizantes suaves, para garantizar que todos nuestros clientes disfruten de una experiencia cómoda y agradable.

Recuerda que puedes encontrarte con personas que piensan o lucen diferentes a ti. Debemos respetar esas diferencias y hacer que todos se sientan bienvenidos. Por eso, hay reglas sobre el contacto físico, el contacto verbal, la agresión, el comportamiento ofensivo y la discriminación. Busca tener una buena actitud con todos independientemente de su apariencia.

Contacto Físico

No toques a personas que no conoces, a menos que necesiten ayuda y lo pidan, como personas mayores, discapacitadas o que requieren de algún tipo de ayuda. El contacto físico solo es aceptable cuando realmente se necesita, como subir o bajar a alguien de un vehículo para asistirlo o el subir o bajar equipaje.

Nunca se permite hacer daño ni herir a ninguna persona, ni física ni verbalmente, este tipo de conductas son inaceptables.

Conducta Inapropiada

Es fundamental respetar la privacidad y el espacio personal de los demás. Aunque hablar es aceptable, evita hacer comentarios sobre la apariencia de las personas o preguntar sobre su vida privada. Cualquier comportamiento sexual sin consentimiento queda absolutamente prohibido.

La siguiente lista son algunos ejemplos de conductas inapropiadas:

- No hagas preguntas personales sobre el estado civil o la orientación sexual.
- No hagas comentarios sobre la apariencia, ni halagos ni críticas.
- No seas grosero ni uses lenguaje ofensivo.
- Evita coquetear o acercarte demasiado a alguien sin que lo deseé.
- No muestres material ofensivo o sexual.
- Evita caer en polémicas por diferencias políticas y religiosas.

Comportamiento Grosero o Amenazante

No se permiten comportamientos agresivos o intimidantes. Evita usar un lenguaje grosero y vulgar o hacer gestos que puedan molestar a otros.

La falta de cortesía como no saludar al iniciar un viaje o mantener una actitud cortante, puede ser considerada por el cliente como un mal servicio y como una grosería. Saluda a todos cuando suban, hazlos sentir cómodos, no necesitas emplear muchas palabras, tan solo un buen día, buenas tardes, mantener el sonido de la música en un volumen suave, preguntar al cliente qué tipo de música le gusta, o si estás escuchando alguna de tu agrado preguntar si le molesta, etc.

El acostumbrarte a realizar este tipo de preguntas sencillas, generará una mejor percepción del cliente sobre Ti y una mejor puntuación. Tampoco hablar en exceso es bueno sobre todo si ves que el cliente responde parcamente tus preguntas.

Contacto Después del Viaje

Una vez que se completa un viaje o entrega, no deberías contactar a la persona a menos que sea para devolver algo olvidado. El contacto no deseado puede considerarse acoso, como enviar mensajes o intentar visitar a alguien sin su permiso. No compartas, ni solicites información personal innecesaria.

Discriminación

Es fundamental promover un ambiente seguro y respetuoso. No se tolerará ningún tipo de discriminación, ya sea hacia otros usuarios o entre compañeros cooperativistas ni sus administrativos. No debes juzgar a los demás por su edad, raza, género, discapacidad u otras características protegidas por la ley.

Por ejemplo, es inaceptable:

- Negarse a brindar un servicio por la edad (a excepción de menores de edad, que se discutirá más adelante), orientación sexual, discapacidad, religión, raza, color de piel, nacionalidad, estado civil, o cualquier otra característica protegida por la ley.
- Rechazar pedidos o viajes de manera intencional basado en el lugar, duración, distancia, destino o por razones discriminatorias.

Daño a la Propiedad Ajena

No es parte de nuestra filosofía el hacer disturbios, realizar boicots o dañar a cualquier otra persona y su propiedad por brindar servicios dentro ni fuera de nuestra cooperativa. Está prohibido causar daños a la propiedad ajena. Esto incluye dañar otros vehículos, entorpecer los servicios que realicen otros, romper dispositivos electrónicos o hacer desorden intencionalmente a otras personas y sus propiedades. Si causaste daño, eres responsable de los costos de reparación y limpieza y dependiendo de la gravedad la cooperativa puede iniciar un proceso de exclusión en tu contra, ya que los valores que fomentamos siempre serán el respeto al derecho ajeno, la libertad, la solidaridad y el diálogo.

Artículo 26. Todos tenemos un papel importante en crear un ambiente seguro. Por eso, hay reglas sobre cuentas compartidas, la edad de los usuarios y más.

Cuentas Compartidas

No está permitido compartir cuentas, ni delegar la responsabilidad de realizar un servicio a un tercero. No dejes que nadie más use tu cuenta ni compartas tu información personal (como tu nombre de usuario, contraseña o fotos) con otros. Si compartes tu cuenta con un tercero, este es motivo suficiente para ser excluido automáticamente de la cooperativa.

Menores de 18 Años

Todos los clientes con cuenta en la Red Colaborativa de la cooperativa deben tener por lo menos 18 años cumplidos; esto quiere decir que el titular de la cuenta no podrá solicitar un servicio de viaje para menores de 18 años que no vayan acompañados por el titular de la cuenta o por un adulto.

Pasajeros y Usuarios Ajenos

En un viaje, puede viajar el titular de la cuenta y sus invitados que no excedan en número la capacidad del vehículo. Si la solicitud del servicio es para otro adulto y sus acompañantes que no sean titulares de la cuenta, el titular de la cuenta será responsable del comportamiento de todo el grupo.

Información del Vehículo

Para facilitar los viajes, la Red Colaborativa proporciona información sobre los conductores y repartidores, como su nombre, foto de perfil y detalles del vehículo. Es importante que esta información sea correcta y actualizada para evitar confusiones. Solo se deberán hacer servicios con los vehículos autorizados, registrados y con toda la documentación vigente. Cualquier viaje realizado con un vehículo no autorizado, es causa de expulsión inmediata de la cooperativa y de sus servicios.

Uso del Cinturón de Seguridad

Usar el cinturón de seguridad es fundamental para la seguridad de todos. Todos, incluidos los pasajeros en el asiento trasero, deben usarlo en todo momento. Los conductores deben asegurarse de que haya suficientes cinturones para todos en el grupo de lo contrario deberán rechazar el viaje.

Uso de Dashcams

Los conductores pueden optar por usar cámaras en sus vehículos para grabar los viajes y ayudar a las autoridades o compañías de seguros en caso de problemas. De hecho es una práctica que fomenta la cooperativa para incrementar los niveles de seguridad. Está totalmente prohibido compartir estas grabaciones en público.

Mantente Alerta

Conducir requiere que estés atento y descansado para poder reaccionar rápidamente. Informes recurrentes de conducción peligrosa pueden llevar a la desactivación de tu cuenta y la exclusión de la Cooperativa. Solo podrás conducir un máximo de 12 horas en un periodo de 24 horas.

Mantenimiento del Vehículo

Los conductores y repartidores deben mantener sus vehículos en buen estado, esto incluye por ejemplo: frenos, llantas, cinturones de seguridad, asegurándose de que cumplan con las normas de seguridad y mantenimiento.

Seguridad durante el Servicio

Los conductores deben ser responsables y asegurarse de que todos los viajeros estén seguros, independientemente de cómo se desplacen. Deben en todo momento salvaguardar la integridad, física y emocional de los usuarios a los que se les brinde un servicio.

Emergencias Públicas

La Cooperativa, puede tomar medidas adicionales para garantizar la seguridad de la Red Colaborativa durante emergencias, como desastres naturales o problemas de salud pública. Si se determina que alguien representa un riesgo, esa persona puede perder acceso a la Red Colaborativa.

Artículo 27. Todos deben seguir las leyes y regulaciones que están vigentes. Está completamente prohibido usar la Red Colaborativa para cometer delitos, como tráfico de drogas, lavado de dinero, tráfico sexual o cualquier forma de explotación.

Cumplimiento de las Leyes

Mientras usas la Red Colaborativa, es tu responsabilidad conocer y seguir las leyes aplicables, incluyendo las reglas de tránsito. Todos los conductores y repartidores deben tener en regla sus licencias, seguros y registros de vehículo. También revisamos informes de accidentes y violaciones de tráfico que pueden haber ocurrido durante un viaje. Las reglas locales pueden limitar dónde pueden estacionar los vehículos para recoger a los usuarios.

Los usuarios y clientes deben dejar que el conductor o repartidor maneje. No deben tocar el volante ni presionar botones o palancas del vehículo. Tampoco deben pedir maniobras ilegales.

Consulta el sitio web del gobierno local para conocer las leyes pertinentes, como ceder el paso a peatones y detenerte ante señales de alto.

Cualquier multa causada por la violación de alguna de estas leyes, serán total responsabilidad del conductor y deberá pagar por ellas.

Asientos Infantiles

Es importante seguir las leyes cuando viajas con niños. Si se requiere un asiento infantil por ley, el usuario debe proporcionar y usar uno adecuado. Los niños deben sentarse en la parte trasera si la ley lo exige.

Los conductores pueden dar unos minutos extra a los usuarios para que instalen correctamente el asiento infantil antes de comenzar el viaje. Si el usuario no tiene el asiento adecuado o si el niño no cumple con los requisitos de seguridad, el conductor puede cancelar el viaje.

Animales de Servicio y Dispositivos de Asistencia

Los conductores no pueden rechazar a usuarios que viajan con animales de servicio o dispositivos de asistencia, como sillas de ruedas. Es ilegal discriminar a estos usuarios por su presencia. Rechazar un viaje por un animal de servicio resultará en la pérdida del acceso a la Red Colaborativa.

Drogas y Bebidas Alcohólicas

No se permite consumir drogas ni tener bebidas alcohólicas abiertas mientras usas la Red Colaborativa. Si eres conductor, no puedes manejar bajo la influencia del alcohol o drogas. Si un usuario está bajo los efectos del alcohol, tienes derecho a rechazar el viaje.

Prohibición de Armas de Fuego

Está prohibido portar armas de fuego durante los servicios que realices con la Red Colaborativa.

Fraude y Actividades Ilegales

No se permite el engaño ni las actividades fraudulentas. Es esencial proporcionar información precisa y veraz al usar la Red Colaborativa. Evita hacer actividades fraudulentas, como exagerar la distancia de un viaje.

Otras actividades fraudulentas incluyen aceptar órdenes sin intención de completar, solicitar reembolsos falsos, etc. Cualquier conducta de este tipo es causa de exclusión automática de la cooperativa.

Paradas en la Calle y Comienzo de Viajes Fuera de la Red Colaborativa

No se pueden iniciar viajes fuera de la app de la Red Colaborativa. También está prohibido aceptar pagos fuera de la Red Colaborativa, así como tampoco recibir pagos en efectivo.

Otras Actividades Inaceptables

No uses la marca de la cooperativa sin permiso. Si la ley requiere que uses productos con la marca, solo utiliza los documentos que la cooperativa te proporciona. Si pierdes acceso a la Red Colaborativa, debes devolver cualquier artículo de marca que tengas.

Evita usar productos no autorizados que puedan causar confusión entre usuarios o clientes.

Artículo 28. El socio cooperativista se compromete a no participar de ninguna manera en perjuicio de la Sociedad Cooperativa.

Artículo 29. Todo socio cooperativista deberá sujetarse a los lineamientos de la Ley General de Sociedades Cooperativas, las resoluciones de la Asamblea General o los acuerdos del Consejo de Administración o de sus gerentes comisionados.

Artículo 30. El usuario y contraseña es personal y privado; será responsabilidad de cada socio cuidarla y no compartirla.

Artículo 31. Es responsabilidad de todos los socios cuidar y hacer buen uso de los bienes de la Sociedad Cooperativa.

Artículo 32. Es responsabilidad de cada socio llevar una correcta administración de sus ingresos por servicios y sus flujos, para afrontar sus compromisos económicos y realizar servicios en la Red Colaborativa.

Artículo 33. El socio cooperativista es responsable de cubrir todos los gastos inherentes a la realización de sus servicios, como, por ejemplo: excedente de combustible, servicios de telefonía celular e internet, mantenimiento del vehículo, servicios de reparación, seguro, costos de expedición de documentos como licencia, placas, reposición del vehículo, etcétera.

Artículo 34. Sobre las obligaciones fiscales, la Red Colaborativa hará la retención pertinente al ISR y el IVA por los servicios realizados. Por lo que los ingresos que cualquiera de nuestros socios reciba por parte de la Cooperativa son netos y completamente libres de cualquier pago de impuestos adicional. Cualquier ingreso que un socio tenga externo a la cooperativa es responsabilidad del socio, hacer el pago correspondiente a la autoridad fiscal.

Artículo 35. En cuanto a la obligación de presentar declaración anual, si los ingresos anuales de un socio son inferiores a 300 mil pesos mexicanos, no estarán obligados a presentar declaración anual; por el contrario, aquellos que superen este umbral de ingresos serán responsables de presentar la declaración anual ante la autoridad correspondiente.

Artículo 36. Es responsabilidad del socio, al ingresar a la Cooperativa, agregar el régimen de Socio o Accionista y verificar que aparezca en su Constancia de Situación Fiscal.

CAPÍTULO III

DE LA ASAMBLEA GENERAL Y EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 37. A través de la Red Colaborativa se enviarán las notificaciones para las convocatorias a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.

Artículo 38. Será responsabilidad de los socios acudir cuando sean convocadas las Asambleas Generales, en los términos establecidos en este Reglamento.

Artículo 39. Todas las Asambleas Generales se realizarán de manera digital, utilizando el módulo de asambleas dentro de la cuenta de usuario de cada socio.

Artículo 40. Las asistencias quedarán registradas automáticamente al ingresar al módulo correspondiente, donde los socios podrán revisar la orden del día.

Artículo 41. Todas las Asambleas Generales digitales permanecerán abiertas durante 24 horas, comenzando a las 00:00 horas del día establecido y concluyendo a las 23:59 horas del mismo día.

Artículo 42. Cualquier ingreso fuera del periodo establecido será considerado como inasistencia.

Artículo 43. El voto es libre y podrá ejercerse únicamente durante el tiempo en que la Asamblea General esté abierta, a través de la cuenta personal de cada socio.

Artículo 44. No podrá ejercerse el voto fuera del horario establecido para la Asamblea.

Artículo 45. Cada Socio Cooperativista tendrá derecho a un solo voto en la Asamblea General, independientemente del número de Certificados de Aportación que posea.

CAPÍTULO IV

DE LA PRODUCTIVIDAD, CALIDAD DEL SERVICIO Y BONOS DE DESEMPEÑO

Artículo 46. Calidad mínima del servicio

1. Es responsabilidad del conductor mantener un nivel óptimo de calidad en el servicio, que será medido a través del promedio en una puntuación con escala de 0 a 5, asignada por los clientes al finalizar cada servicio.
2. La puntuación mensual será el promedio acumulado entre el día primero y el día último de cada mes. Este promedio será utilizado para evaluar el desempeño general del socio.
3. El conteo de puntuación se reiniciará al inicio de cada mes.
4. Una puntuación promedio inferior a 4.0 al final del mes será considerada como un mal desempeño en la calidad del servicio.
5. El acumular 3 meses consecutivos o 6 meses acumulados en el año con una calificación inferior a 4.0 será causa automática de exclusión de la cooperativa.
6. El objetivo de esta medida es mantener un nivel óptimo de calidad en todos los servicios prestados.

Artículo 47. Meta mínima de productividad mensual

1. Es obligación del socio realizar servicios en la Red Colaborativa que le generen, entre el día primero y el día último del mes, Percepciones Brutas Diarias de Anticipos por Servicios equivalentes al 30% de 31 días de un Salario Mínimo General.
2. De no alcanzar este monto durante tres meses consecutivos, o seis meses acumulados en el año del ejercicio, el socio será sometido a un proceso de exclusión automática de la cooperativa.
3. Para conocer el monto exacto, cada socio podrá consultar su cuenta personal dentro del Portal de Administración.

Artículo 48. Bono de productividad

1. Como incentivo, la cooperativa otorgará un bono de productividad a los socios que cumplan la meta mínima de productividad en cada periodo de corte.

2.Cada mes se divide en cuatro fechas de corte:

- o Primer Bono: día 1 al día 7
- o Segundo Bono: día 8 al día 15
- o Tercer Bono: día 16 al día 22
- o Cuarto Bono: día 23 al último día del mes

3.El cálculo del bono se realizará sumando los Costos Totales de los Servicios realizados durante cada periodo, tomando como referencia el valor de 31 días de un Salario Mínimo General.

4.El porcentaje de bonificación será el siguiente:

Suma equivalente a SMG	Bono
≥ 0.75 SMG	1%
≥ 1.00 SMG	2%
≥ 1.25 SMG	3%
≥ 1.50 SMG	4%
≥ 2.00 SMG	5%

5.Los valores monetarios podrán consultarse en la cuenta personal del socio dentro del Portal de Administración.

Artículo 49. Cuenta virtual de vales de gasolina

- 1.Todos los socios tendrán una cuenta virtual personal de vales de gasolina, para realizar recargas en la red de estaciones afiliadas.
- 2.En esta cuenta se ingresará el 15% del Costo Total del Servicio, destinado al Fondo de Reposición de Combustible.

Artículo 50. Asamblea quincenal y determinación de excedentes

- 1.Al final de cada quincena se celebrará una Asamblea General Ordinaria en la que se entregará un estado de resultados provisional, mostrando las pérdidas o los excedentes del periodo.
- 2.El reparto de excedentes quincenales deberá ser aprobado en dicha Asamblea, por lo que es fundamental la participación y voto de cada socio.

Artículo 51. Fuentes de ingresos del socio cooperativista

- 1.Los ingresos del socio provienen de dos fuentes distintas: Actividad Primaria y Actividad Secundaria.

I. Actividad Primaria

- 1.Corresponde a actividades directamente relacionadas con el objeto social de la cooperativa, donde el socio aporta su tiempo, vehículo y trabajo personal.
- 2.Los excedentes se distribuirán en proporción a la participación personal del socio, considerando su Aportación Cooperativista del periodo quincenal.
- 3.Los excedentes de actividades primarias resultan de restar los gastos inherentes al total de ingresos del Costo Total del Servicio, conforme al estado de resultados quincenal.

II. Actividad Secundaria

- 1.Son actividades en las que la cooperativa participa como sociedad mercantil sin que los socios aporten tiempo ni trabajo personal.
- 2.Las utilidades se dividen a prorrata del número de Certificados de Aportación existentes y se multiplican por los Certificados que posea cada socio.
- 3.Los excedentes secundarios resultan de los ingresos menos los egresos inherentes a dichas actividades.

Artículo 52. Aportación a fondos cooperativos obligatorios

1. En cumplimiento con la Ley General de Sociedades Cooperativas, el 10% de los excedentes generados cada quincena se destinará a:

- o Fondo de Educación Cooperativa
- o Fondo de Previsión Social
- o Fondo de Inversión

CAPÍTULO V

DEL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL Y SEGUROS COLECTIVOS

Artículo 53. Aseguramiento obligatorio ante el IMSS

1. Todos los socios cooperativistas, con excepción de aquellos que sean Pensionados o Jubilados por el IMSS, serán sujetos al aseguramiento ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.
2. El aseguramiento cubrirá los cinco ramos establecidos en la Ley del Seguro Social:
 1. Riesgos de Trabajo
 2. Enfermedades y Maternidad
 3. Invalidez y Vida
 4. Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez
 5. Guarderías y Prestaciones Sociales

Artículo 54. Subsidio y obligaciones en materia de cuotas sociales del IMSS

1. Todos los socios cooperativistas que no generen ingresos por Percepciones Brutas Diarias de Anticipos por Servicios equivalentes al 25% de 31 días de un Salario Mínimo General, durante el periodo del día primero al día último del mes, estarán obligados al pago directo de las cuotas sociales del IMSS por no cumplir la productividad mínima requerida para recibir el subsidio.
2. Los socios que no alcancen dicho subsidio deberán cubrir el importe de las cuotas sociales mediante los servicios realizados en la Red Colaborativa entre los días 1 y 7 del mes inmediato posterior, siendo el día 7 la fecha límite para pagarlas sin penalización.
3. Como parte del proceso de recuperación de cuotas pendientes, se aplicará un descuento extraordinario sobre:
 - o la Aportación Cooperativista, y
 - o las Percepciones de Anticipos por Servicios de cada viaje realizado hasta completar el monto adeudado.
4. Si el adeudo no se cubre en el plazo señalado, se aplicará una penalización del 5% sobre el valor total de las cuotas sociales correspondientes.
5. El socio deberá cubrir el monto total adeudado y la penalización a más tardar el día 27 del mismo mes.
6. Si para dicha fecha el socio no ha generado suficientes servicios para cubrir el adeudo, será excluido definitivamente de la cooperativa.
7. Para conocer los valores exactos del cálculo, el socio deberá consultar la información disponible en su cuenta personal.

Artículo 55. Seguro de viaje durante la prestación del servicio

- 1.Durante la realización de un servicio, la cooperativa asegurará el viaje mediante una póliza que incluye:
 - o cobertura de daños a terceros,
 - o accidentes personales, y
 - o responsabilidad civil del viajero.
- 2.Este seguro no cubre el vehículo del conductor y no sustituye en ningún caso el seguro obligatorio que debe tener cada vehículo para operar dentro de la Red Colaborativa.

Artículo 56. Incapacidades por riesgo de trabajo

- 1.Cualquier socio cooperativista que sufra una incapacidad por riesgo de trabajo será sujeto a lo dispuesto por la Ley del Seguro Social, en términos de su Capítulo III (Seguro de Riesgos de Trabajo).
- 2.La incapacidad deberá ser dictaminada por el IMSS para ser reconocida por la cooperativa.
- 3.Si la incapacidad es Temporal, el socio no podrá realizar servicios durante el periodo correspondiente y estará exento de las obligaciones de productividad.
- 4.Al concluir la incapacidad temporal, el socio deberá reincorporarse a sus actividades y, a partir del día siguiente, volverá a ser sujeto a las obligaciones de productividad.
- 5.Si la incapacidad se determina como Permanente Parcial, o si cambia a dicha modalidad, la cooperativa podrá solicitar una evaluación médica externa e independiente para determinar si el socio puede seguir prestando servicios bajo los estándares de seguridad y calidad de la Red Colaborativa.
- 6.Si el dictamen externo es negativo, el socio será sometido a un proceso de exclusión administrativa.

Artículo 57. Invalidez por enfermedad, maternidad o accidentes ajenos al servicio

- 1.Cualquier socio que sufra invalidez por maternidad, enfermedad o accidente ajeno a los servicios de la Red Colaborativa, y cuya condición sea dictaminada por el IMSS, estará sujeto al Capítulo IV del Seguro de Enfermedades y Maternidad de la Ley del Seguro Social.
- 2.Mientras subsista la Invalidez Temporal, el socio estará exento de las obligaciones de productividad.

3.Al concluir la invalidez temporal, el socio deberá reincorporarse al día siguiente para reanudar servicios y obligaciones de productividad.

4.Si la invalidez supera el periodo máximo legal y se determina como **Invalidez Permanente**, la cooperativa podrá solicitar una evaluación médica independiente, bajo los mismos criterios establecidos para las incapacidades permanentes.

5.Si el dictamen determina incapacidad para continuar prestando servicios con los estándares requeridos, el socio será sometido a un proceso de exclusión administrativa.

Artículo 58. Fallecimiento del socio

1.En caso de fallecimiento del socio cooperativista, los Certificados de Aportación serán pagados al beneficiario designado en su solicitud de ingreso a la cooperativa.

CAPÍTULO VI

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO, VERIFICACIONES Y PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN

Artículo 59. Revisión aleatoria y verificación de antecedentes

1. Todos los conductores y socios podrán ser sometidos a revisiones aleatorias y a procedimientos de verificación de antecedentes, con el fin de garantizar la seguridad y el cumplimiento de las normas de la Cooperativa.
2. Si durante estas revisiones se detecta alguna violación a las normas internas, el socio perderá el acceso a su cuenta en la Red Colaborativa, y dependiendo de la gravedad, podrá ser sujeto a exclusión automática de la Cooperativa.
3. Por lo anterior, los socios deberán mantener un historial limpio y abstenerse de participar en actividades ilegales, tales como: robos, revueltas, narcotráfico, violencia familiar, entre otras.

Artículo 60. Investigación de conductas y suspensión preventiva

1. La Cooperativa recibe comentarios e informes a través del centro de mensajería sobre posibles infracciones cometidas por los socios.
2. Cuando se detecte un comportamiento problemático, la Cooperativa podrá contactar al socio para solicitar aclaraciones o información adicional.
3. Durante el proceso de investigación, la Cooperativa podrá suspender o desactivar temporalmente la cuenta del socio hasta concluir la revisión.
4. Incumplir las guías, normas o estándares de conducta podrá resultar en la pérdida de acceso a la Red Colaborativa.

Artículo 61. Pérdida de acceso a la Red Colaborativa

1. La pérdida de acceso a la Red Colaborativa puede afectar directamente los ingresos del socio; por ello, se establecen lineamientos claros sobre los supuestos en los que puede ocurrir dicha pérdida.
2. El acceso podrá suspenderse total o parcialmente cuando el socio viole los términos del acuerdo con la Red Colaborativa o incumpla las guías y normas aplicables.
3. Si el socio considera que perdió acceso por error, podrá contactar al soporte de la Cooperativa para solicitar una revisión de su caso.

Artículo 62. Procedimiento formal para sanciones y exclusiones

1. Ningún socio podrá ser sancionado o excluido sin respetar previamente el siguiente procedimiento:

- a) Notificación por escrito al socio, señalando la conducta y la disposición infringida.
- b) Derecho de audiencia, otorgando al socio un plazo mínimo de 72 horas para manifestar lo que a su derecho convenga.
- c) Valoración del caso por parte del Consejo de Administración o del órgano competente, considerando la gravedad de la falta.
- d) Resolución motivada y fundada, aprobada conforme a la ley y asentada en acta.
- e) Notificación al socio por medios electrónicos.

2. Las exclusiones automáticas únicamente serán válidas cuando:

- o la ley lo permita expresamente, o
- o exista riesgo inminente para la seguridad de la Cooperativa, sus socios o la operación de la Red Colaborativa.

CAPÍTULO VII

MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 63. El presente Reglamento solo podrá ser modificado por acuerdo de la Asamblea General de Socios, adoptado por mayoría simple de los socios presentes, salvo que las bases constitutivas establezcan una mayoría distinta.

TRANSITORIOS

Primero. El presente Reglamento Interno entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Asamblea General de Socios, sin perjuicio de su publicación y difusión en el Portal de Administración de la Cooperativa. Su observancia será obligatoria para todos los socios cooperativistas desde ese momento.

Segundo. Las disposiciones contenidas en este Reglamento podrán implementarse de manera progresiva, conforme a las capacidades operativas, técnicas y administrativas de la Cooperativa. El Consejo de Administración emitirá los lineamientos y plazos necesarios para su correcta ejecución, garantizando que todos los socios cuenten con la información suficiente para su cumplimiento.

Tercero. La Cooperativa realizará las adecuaciones tecnológicas necesarias en la Red Colaborativa, el Portal de Administración y los sistemas asociados para hacer posible la aplicación de este Reglamento. Durante este proceso de actualización, el funcionamiento de la plataforma podrá presentar ajustes temporales que no afectarán los derechos adquiridos de los socios.

Cuarto. Con la entrada en vigor del presente Reglamento, quedan derogadas todas las versiones anteriores del Reglamento Interno, así como cualquier lineamiento, disposición, circular o comunicación que le sea contraria o que regule de manera distinta las materias aquí previstas.