

PLANES Y PROGRAMAS

MISIÓN

Brindar servicios de calidad u calidez, realizando todos y cada uno de los servicios solicitados de manera personal o telefónica en tiempo y forma, debido a la demanda del público usuario de este servicio que tiene la necesidad de trasladarse con seguridad y confort a cada punto de la ciudad y fuera de esta

VISIÓN

Ser la primera Asociación de concesionarios del servicio público de transporte de pasajeros de alquiler sin ruta fija (TAXI) de excelencia, reconocida en el municipio por sus servicios ofrecidos, superando las expectativas de los clientes ofreciendo servicios de calidad y calidez, ser reconocida como el empleador preferido,

VALORES

- **RESPECTO**
- **HONESTIDAD**
- **LEALTAD**
- **RESPONSABILIDAD**
- **TRABAJO EN EQUIPO**
- **ESPIRITU DE SERVICIO**

POLÍTICAS

- La empresa contará con personal profesional en todos sus puestos
- Las personas responsables de atender al público usuario en cualquier área deberán contar con el perfil técnico, relaciones públicas y humanas del puesto,
- La Asociación realizará todas y cada una de las solicitudes de servicios de manera personal o vía telefónica de los clientes.
- Se llegará en tiempo y forma a los servicios solicitados, considerando cualquier situación ajena a la base.
- Se tendrá una comunicación oportuna, cabina y supervisión para cubrir los servicios en el tiempo acordado.
- La Asociación contará con unidades cómodas para ofrecer una mayor comodidad del pasajero.

ASOCIACION DE PERMISIONARIOS DE TAXISTAS DOLORES HIDALGO, CUNA DE LA INDEPENDENCIA NACIONAL, GTO. A.C.

- Los operadores contarán con uniformes distintivos de la empresa para contar con una presentación formal para ofrecer el trato que se merece el usuario,
- La Asociación contará con un parque vehicular moderno y en buenas condiciones físicas y mecánicas.
- La Asociación se sujetará a las tarifas establecidas y cobrará de acuerdo al servicio ofrecido
- La Asociación respetará y cubrirá lo que las leyes y reglamentos de Transito del Estado demanden,

OBJETIVOS

- La satisfacción total de los usuarios de este servicio.
- Incrementar la publicidad en un 15% en el año 2025, para la captación de más servicios vía telefónica
- Elaborar programa para llegar y realizar el servicio público de transporte solicitado vía telefónica en un tiempo aproximado de 5 a 15 min
- Impulsar la cultura del aborto dentro de los asociados, para la renovación de los vehículos.
- Trabajar con bitácoras de servicio para llevar un control de los servicios solicitados y llevar una estadística.
- Promover los cursos para obtener el tarjetón correspondiente
- Elaborar encuestas al usuario para conocer las áreas de oportunidad y ver que cosas debemos cambiar
- Profesionalizar al personal que forme parte de la Asociación para ofrecer un mejor servicio, impartiendo cursos para un mejor desempeño en sus tareas ▶
- Establecer criterios que se revisen mensualmente, para mejorar el servicio

METAS

- Llevar un control de servicios cada mes para ver las avances, elaborando un Informe cada bimestre y presentarlo a los socios.
- Manejar bitácoras de las servicios por unidad para conocer, servicios cubiertos y salidas foráneas.
- Asignar servicios de vía telefónica las unidades que se encuentren más cerca del lugar de la solicitud, para arribar en tiempo considerado para brindar un servicio de calidad.
- Brindar siempre un trato cortés y amable al pasajero contando con unidades adecuadas y personal eficiente.

ASOCIACION DE PERMISIONARIOS DE TAXISTAS DOLORES HIDALGO, CUNA DE LA INDEPENDENCIA NACIONAL, GTO. A.C.

- Capacitar constantemente al personal de la Asociación para ofrecer un servicio de calidad.
- Tener instalado en todas las unidades equipos de radio comunicación, para la asignación de los servicios vía telefónica
- Se impartirá constantemente cursos de manejo a la defensiva y uso del cinturón a los operadores de nuevo ingreso para mayor seguridad al usuario y sociedad.

PLANES

Modernización

- La Asociación será dirigida de acuerdo a un organigrama, para una eficiente funcionalidad y un mejor desempeño en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros, con las áreas que se crean convenientes, las que deberán aportar ideas para alcanzar los objetivos y metas de la misma, así como una optimización de los recursos.
- Contratará los medios de comunicación más adecuados para dar a conocer los servicios que presta la Asociación.
- Contar con el total de los unidades de modelo reciente y características de comodidad para ofrecer al usuario mayor comodidad.
- Contar con un sistema de medición de calidad del servicio, los que serán contestados por los usuarios del servicio,
- Mejorar en un 60% el proceso de selección y reclutamiento de operadores de nuevo ingreso.
- Todos los operadores de nuevo ingreso deberán cocinar con el tarjetón de operadores del servicio publico
- Se impartirán cursos de mecánica básica a los operadores de nuevo ingreso como a los que no aprobaron los ya aplicados.
- Solicitar por escrito cursos de manejo a la defensiva y de educación vial para los operadores por lo menos dos veces al año, a las autoridades correspondientes
- Se impartirán cursos de relaciones humanas para todos el personal de la asociación o de nuevo ingreso
- Estar en contacto con empresas Consultoras de transporte para consular o asesoría en el manejo de empresas de Transporte público.

DIFUSIÓN

Se realizará la promoción a través de:

- Publicación en el principal diario de la ciudad
- Adquisición de pauta publicitaria en redes sociales (Facebook, Instagram y WhatsApp).

INFRAESTRUCTURA

- Contarnos con taller de servicio mecánico para todas las unidades de la asociación para realizar mantenimiento preventivo y correctivo.
- Contar con taller de hojalatería y pintura automotriz para el servicio de las unidades de la Asociación.
- La Asociación cuenta con refaccionaria propia.
- Seguir mejorando las oficinas para una mejor presentación.
- Contar con el equipo de radio comunicación en óptimas condiciones dando el mantenimiento preventivo mensual, para poder realizar el servicio de manera adecuada.
- Cambio de muebles de oficina central y base de radio comunicación para una mejor presentación al usuario

APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA

- La base de la Asociación cuenta con equipo con antena con una señal potente para una mayor cobertura.
- Implementación de GPS en las unidades para seguridad del usuario y conductor.
- Integración de la nueva aplicación para la solicitud de los servicios.
- Unidades con equipos celulares capaces de poder integrar la aplicación para un servicio más eficiente.