

AUTOCARES M. GARCÍA es una empresa familiar con tres generaciones de experiencia transportando personas, procurando en todo momento la mejor atención y servicio.

AUTOCARES M. GARCÍA se esfuerza en todo momento para lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, a través de la formación continua de su personal, renovación de flota de vehículos y cuidada atención de todos sus pasajeros.

La gran cantidad de asociaciones de minusválidos, centros administrativos, educativos y residencias de ancianos de toda Galicia que solicitan nuestros servicios, nos convencen de estar realizando una importante labor social. Nuestro esfuerzo contribuye a la eliminación de barreras en el mundo del transporte y seguiremos trabajando por ser un referente en el ámbito del transporte adaptado.

Conscientes de las exigencias cada vez mayores por parte de los clientes apuesta firmemente por la mejora continua de todos sus procesos internos y la búsqueda de la plena satisfacción de todos los clientes. Como prueba, se compromete a hacer público el presente compromiso de calidad donde se resumen los compromisos que adquirimos con todos nuestros clientes para todos los servicios prestados y que serán revisados y mejorados y ampliados en la medida de lo posible:

1.-Servicio ofertado

- Se asegura una persona por plaza como máximo, así como de una correcta planificación del servicio.
- Se garantiza que el 99% de conductores y personal de oficina está disponible las 24 horas para atender cualquier incidencia.
- Los acompañantes disponen de la lista con la relación de alumnos y su teléfono, estando siempre disponibles para el acompañante.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

2.-Accesibilidad

- El 100 % de la flota de vehículos está específicamente adaptado para realizar el transporte de personas de movilidad reducida.

3. Información

- En servicios prestados a colegios en el 100% de los casos el vehículo estará identificado inequívocamente.
- El 100% de los conductores, están en condiciones de poder atender dudas relativas, trayecto, horarios, seguridad, correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.

4. Puntualidad

- Los autobuses estarán en el lugar de salida acordado 5 minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 10 minutos

5. Atención al cliente

- El 90% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 20 días hábiles.
- El 100% de los empleados estará capacitado para informar dentro del ámbito de sus funciones
- Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerá el protocolo de actuación y atención al cliente.

6. Confort

- El 100% de los vehículos se les aplica el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros.
- La antigüedad media de la flota no excederá de 10 años.

7. Seguridad

- El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- El 100% de los vehículos tendrá correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.

8. Impacto ambiental

- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.
- Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se establecen indicadores de consumo de combustible para vehículos. De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo.

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

- Por correo: Avda de Finisterre 339, Bajo 15.008 A Coruña
- Por teléfono: 981.25.20.47(horario de atención: 09:00-13:00 16:00-19:00)
- Por e-mail: info@autocaresmgarcia.com



Autocares
M. García

Su opinión es el mejor incentivo para mejorar. Muchas gracias por su colaboración.