

**AUTOCARES GALISUR, S.A.** una empresa fundada en el año 1985 y con sede en Baiona (Pontevedra), es una empresa dedicada al transporte de escolares y/o empleados además de los servicios discretos a particulares y agencias de viajes.

**AUTOCARES GALISUR, S.A.** extiende su actividad principalmente en la provincia de Pontevedra teniendo capacidad para extender su actividad a cualquier otra zona geográfica según la demanda de sus clientes.

En su esfuerzo continuo por conseguir un servicio de transporte colectivo competitivo para los ciudadanos de la localidad, es objetivo fundamental de **AUTOCARES GALISUR, S.A.** alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

1. La mejora de la comodidad y la seguridad de los viajeros.
2. La mayor y mejor información y atención a los clientes.
3. La mejora continua en la imagen de la empresa y de sus vehículos.
4. El cuidado y respeto del Medioambiente.

**AUTOCARES GALISUR, S.A.** se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de transporte del ciudadano del Sur de la provincia de Pontevedra y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender mejor a sus clientes y empleados. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en la empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a los clientes a costes competitivos.

Ese enfoque posibilitará la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. Con ello, **AUTOCARES GALISUR, S.A.** emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:

1. La Satisfacción del cliente es el objetivo.
2. La Calidad del servicio es el medio.
3. Los empleados son los que la construyen.

El servicio se lleva a cabo con una flota joven en constante renovación que cumplen la normativa vigente en cuanto a seguridad y cuyo mantenimiento garantizan la comodidad del pasajero.

Nuestra flota, y los acuerdos de colaboración establecidos con terceros nos permiten asegurar la prestación de servicio de forma ininterrumpida, incluso en situaciones imprevistas, adaptándonos a los contratiempos que puedan surgir.

Esa voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma que **AUTOCARES GALISUR, S.A.** se ha obligado a cumplir:

- 1. Servicio ofertado en los trayectos.**
- 2. Accesibilidad**
- 3. Información**
- 4. Tiempo (puntualidad)**
- 5. Atención al cliente**
- 6. Confort**
- 7. Seguridad**
- 8. Impacto ambiental**

La Certificación de Calidad por la norma europea UNE EN 13816 garantiza a los clientes unos niveles de calidad que serán auditados y verificados anualmente por un organismo independiente.

### **COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO**

**AUTOCARES GALISUR, S.A.** prestará el servicio de transporte regular de uso especial y de servicios discrecionales respetando los siguientes compromisos de calidad:

#### **1. Servicio ofertado**

- a) Los pasajeros viajarán con un grado de ocupación de los autobuses mínimo a una 1 plaza por pasajero. **AUTOCARES GALISUR, S.A.** garantiza un cumplimiento del 100 % de este compromiso.
- b) **AUTOCARES GALISUR, S.A.** realiza inspecciones rutinarias para garantizar la fiabilidad de los servicios sin detectarse incidencias.

#### **2. Accesibilidad**

- a) Nuestra flota cuenta con vehículos adaptados para personas de movilidad reducida en crecimiento con un valor nunca inferior al 10 % de la flota lo que permite cubrir las necesidades actuales de nuestros clientes.
- b) El 80 % del personal formado en la atención y servicio en el transporte de personas con movilidad reducida.

### **3. Información**

a) Los vehículos dispondrán de información actualizada y legible sobre la ruta y/o cliente, medidas de seguridad... **AUTOCARES GALISUR, S.A.** garantiza un cumplimiento del 95 % de este compromiso a través de inspecciones periódicas a los vehículos.

### **4. Tiempo**

a) El 95 % de los trayectos finalizan o comienzan sin retrasos superiores a 5 minutos.

### **5. Atención al cliente**

a) La totalidad de los escritos de reclamación o queja presentados por nuestros clientes será contestada en un plazo máximo de 3 días hábiles.

b) El cliente o pasajero puede realizar consultas, reclamaciones, por medio de nuestra página web, garantizando una accesibilidad de 24 horas al día.

c) El cliente o pasajero puede valorar la calidad de nuestros servicios en cualquier momento a través de la web accediendo al formulario de satisfacción del cliente.

d) El servicio de transporte escolar es realizado conforme a las especificaciones, el personal acompañante se encuentra 100 % formado.

e) El trato del personal está sometido a valoración del clientes y usuarios a través de encuestas de satisfacción con una valoración superior al 8 sobre 10.

### **6. Confort**

a) Existe un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de sus autobuses. El nivel de calidad en el grado de limpieza del vehículo es permanente inspeccionado con un grado de cumplimiento superior al del 95%.

### **7. Seguridad**

a) El 95% de los trayectos se realizarán sin averías durante su servicio.

b) Todos los vehículos son inspeccionados permanentemente en relación a los dispositivos de seguridad del vehículo alcanzándose un grado de cumplimiento superior al 95 %.

c) 100 % de la flota con cinturón de seguridad.

## **8. Impacto ambiental**

a) El continuo control sobre nuestra flota y el compromiso de mantener una flota joven de vehículos implica tener un elevado porcentaje de vehículos con motor de baja contaminación. Más del 30 % de nuestra flota cuenta con un motor EURO 4 o superior.

b) 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.

c) Se establecerán indicadores de consumo para los vehículos que se destinen al servicio. De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo energético.

Si no está satisfecho con nuestro servicio díganoslo. Si ha sufrido cualquier desatención, si ha observado anomalías o posibles mejoras háganoslo saber:

### **Oficina de Atención al Cliente (Presencial):**

Laborables, de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 20:00 horas

Sábados de 10:00 a 13:00 horas

### **Oficina de Atención al Cliente (Telefónica):**

Telf.:986.354.036

Fax: 986.354.034

Laborables, de 9:30 a 13:30 y de 16:00 a 20:00 horas  
sábados de 10:00 a 13:00 horas

**Correo-e:** info@galisur.com