

AUTOCARES GALISUR, S.A. una empresa fundada en el año 1944 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 39 vehículos 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) El 90% de los servicios es realizado por flota perteneciente a **AUTOCARES GALISUR, S.A.**

2. Accesibilidad

- a) Se espera aumentar la accesibilidad interna con la puesta en funcionamiento de vehículos nuevos adaptados a PMR.

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 90 % de este compromiso.

4. Tiempo

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

5. Atención al cliente

- a) Existirá un Plan de Actuación y Atención al Cliente y los clientes serán atendidos correctamente de acuerdo con él.
- b) El 100% de los acompañantes estará validado oficialmente para el desempeño de su trabajo.

6. Confort

- a) Existirá un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de sus autobuses.
- b) Se garantiza el cumplimiento del 60% este plan de limpieza en el 95% de los vehículos.

7. Seguridad

- a) El 100% de los conductores estará instruido conforme el "Plan de gestión de situaciones de emergencia" (Manual del Conductor) para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.
- b) Se garantiza la presencia de todos los elementos de seguridad en el 80% de los vehículos

8. Impacto ambiental

- a) 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.
- b) 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.



CARTA DE SERVICIOS

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

Fecha actualización: Junio 2010