

# **CARTA DE SERVICIOS AUTOCARES GALISUR**



**ENERO 2019**

**Revisión: 1**

## 1.- PRESENTACION

**AUTOCARES GALISUR** se dedica al transporte de viajeros por carretera, transporte escolar y servicios discrecionales, y también, aunque en menor medida, ofrece servicios de transporte para bodas, comuniones y otros servicios especiales.

Nuestro principal objetivo ha sido siempre y es, la satisfacción de nuestros clientes de manera que cada uno de ellos reciba un trato personal y cercano por parte de todos nuestros trabajadores, según sus necesidades.

En consonancia con esta filosofía y con la intención de mejorar continuamente, la dirección de **AUTOCARES GALISUR** ha implantado y trabaja por mantener un sistema basado en las normas UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos; Norma UNE-EN 13816:2003 “Transporte, logística y servicios, Transporte público de pasajeros; UNE-EN ISO 14001:2015 “Sistema de gestión ambiental”.

El presente documento se ha redactado con la intención de comunicar nuestra definición de la calidad de servicio, objetivos y mediciones” para los servicios de transporte regular, transporte regular de uso especial (escolar) y discrecional de pasajeros por carretera.





## 2.- COMPROMISOS

Desde el año 1928 **AUTOCARES GALISUR** lleva prestando el servicio de transporte de viajeros en línea regular interurbana y escolar, procurando en todo momento la mejor atención y servicio.

**AUTOCARES GALISUR** 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.

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.
- Se asegura que el 100% de las horas de servicios realizados haya personal de oficina disponible para atender cualquier incidencia.
- Se cumple el 100% del plan de inspecciones rutinarias para garantizar la fiabilidad de los servicios sin detectarse incidencias.
- En el caso de transporte escolar, se garantiza que el 100% de los días de curso escolar se realiza el transporte.
- No se suspende ni modifica ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.

### 2. Accesibilidad

- Contamos con autobuses adaptados para personas con movilidad reducida en servicio realizados a través de la Administración, como en servicios privados realizados directamente con nuestros clientes particulares.
- Existe un programa de formación continuo que garantiza que todo el personal que deba prestar un servicio adaptado para personas con movilidad reducida cuente con formación especialidad en el manejo de plataforma elevadora y atención al viajero.

### **3.- Información**

- Todos los vehículos están debidamente identificados (señalización exterior) e interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar).
- Los conductores están en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horarios, seguridad, etc., y correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.
- Se cumple el 100% del plan de inspecciones rutinarias para garantizar la fiabilidad de los servicios sin detectarse incidencias.

### **4.- Puntualidad**

- Se asegura que los autobuses están en punto de salida 5 minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 10 minutos, salvo excepciones debidamente justificadas.
- Se mantienen registros de las incidencias que afectan al normal desarrollo horario.
- Se realizan inspecciones rutinarias en el servicio para garantizar el grado de puntualidad del servicio ofertado.

### **5.- Atención al cliente**

- Las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- El cliente o pasajero puede realizar consultas, reclamaciones, por medio de nuestra página web, garantizando una accesibilidad de 24 horas al día.
- 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.

### **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.
- Se realizan inspecciones mensuales sobre el nivel de limpieza del vehículo para garantizar este compromiso.
- Se cumple el 100% del plan de inspecciones rutinarias en servicio para garantizar el grado de limpieza interior y exterior del vehículo.

### **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.

- Se cumple el 100% del plan de inspecciones en vehículos que garantizan el grado de cumplimiento de los requisitos de seguridad exigidos.

#### **8. Impacto ambiental**

- El 100% de los vehículos cumple con las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes.
- 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 40% de nuestra flota cuenta con un motor EURO 5 o superior.
- 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.
- 0 € en multas asociadas a incumplimientos legales ambientales
- Nuestra empresa se encuentra certificada en ISO 14001

#### **4.- INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE**

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

**[www.galisur.com](http://www.galisur.com)**

**Oficina en A GUARDA: C/Pacífico Rodríguez, nº 1, 1º**

**Oficina en Baiona: C/ Brasil Portal 2. Bajo.**

**Oficina en Sabarís  Carretera Belesar Km 1.**

**TLF. 986 610 255 - 986.354.036**

**[info@autocaresgalisur.com](mailto:info@autocaresgalisur.com)**

#### **Horarios**

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

Sábados de 10:00 a 13:00 horas