



## CARTA DE SERVICIOS

La presente carta asume los diferentes tipos de servicios prestados por GRUPO MILO en el transporte de viajeros por carretera.

En el presente documento, se puede encontrar nuestro compromiso con la calidad y voluntad de mejora día a día. Queriéndole informarle de forma clara y concisa, sobre los servicios que ofrecemos:

### **SERVICIOS**

- Servicios Transporte Escolar y de Menores
- Transporte Discrecional Turístico
- Organización de Eventos para Empresas y Profesionales.
- Espectáculos y Giras (soporte publicitario, transformación de vehículos)

El éxito y la profesionalidad de nuestras empresas tienen como base el esfuerzo y la calidad humana de un gran equipo de profesionales así como la permanente innovación de nuestra flota de autocares. Destacamos especialmente la seguridad de nuestra flota, contamos con los últimos avances y sistemas que garantizan una mayor seguridad y comodidad de nuestros vehículos.

Disponemos de autocares que se adaptan a cualquier necesidad, equipadas con el máximo de prestaciones, incluyendo vehículos adaptados a personas de movilidad reducida; todo ello acompañado de un cumplimiento estricto hacia las normativas europeas de seguridad en autocar, conducción responsable y eficiente con el medio ambiente.

Somos una empresa dinámica y comprometida con el servicio al cliente, tanto en calidad, como en puntualidad y adaptación a los servicios solicitados, así como el medio ambiente y la seguridad vial. Seguridad y Salud en el trabajo



## CARTA DE SERVICIOS

GRUPO MILO, le garantiza una satisfacción plena en la prestación de servicios ya que su protocolo de actuación es el siguiente:

**Medios Humanos**, GRUPO MILO, esta formado por un equipo humano sensibilizado con la calidad y en medio ambiente. Desde el Gerente hasta el personal de movimiento, pasando por mecánicos, son conscientes de que lo que prima es una buena prestación del servicio y la satisfacción del cliente. Por ello GRUPO MILO, cuenta con una plantilla de trabajadores perfectamente cualificados para el desarrollo de esta actividad.

**Medios Materiales**, GRUPO MILO, cuenta con la flota de vehículos con gran variedad en número de plazas para adaptarnos así mejor a sus solicitudes. GRUPO MILO esta en constante renovación para estar siempre con las ultimas innovaciones tecnológicas garantizando así **SEGURIDAD Y CONFORT**. Todos nuestros vehículos cumplen la legislación medioambiental aplicable a este sector así como con la legislación vigente en materia de Transportes.

Además de ser una flota de vehículos modernos con los últimos equipamientos de seguridad.

**Método Operativo**, GRUPO MILO, dispone de un “Protocolo de Actuación ante Incidencias”, en relación a cualquier circunstancia concerniente al normal desarrollo de los servicios, el departamento comercial se encuentra a disposición de todos nuestros clientes para atender cuantas demandas sean planteadas a efectos de poder modificar itinerarios, paradas o cualquier circunstancia para el normal desarrollo de los servicios contratados.

Ante cualquier incidencia que pueda surgir en el normal desarrollo del servicio, el jefe de tráfico es informado rápidamente para que pueda tomar las medidas oportunas.

Cada uno de los conductores lleva asignado un teléfono móvil, para comunicarles cualquier cambio que pueda surgir.

## CRITERIOS DE CALIDAD QUE MILO AUTOCARES SE COMPROMETE A CUMPLIR EN EL TRANSPORTE ESCOLAR Y LABORAL.

### **1) SERVICIO OFERTADO**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Todos los conductores y acompañantes de ruta, que dependan directamente de nuestra empresa, dispondrán de una lista de los alumnos de la ruta con teléfonos de contacto que permitan informar de cualquier contingencia. Este requisito se cumplirá en el 100% de los casos.
2. Se cumplirá el compromiso de que el número de plazas por vehículo sea el adecuado al número de alumnos que utilizan la ruta en el 100% de los casos y se vigilará por los monitores de ruta que así sea. Para ello, se distribuyen normas de obligado cumplimiento y en caso de incidencia se informará al centro y a Aut Milo.
3. Se dispone de monitores de acompañamiento en los servicios que por ley sea necesario o bien por petición del centro, para lo que aseguramos monitores de sustitución para el 100% de los casos.

### **2) ACCESIBILIDAD**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Existe un protocolo de atención a personas con movilidad reducida y se dispone de este tipo de vehículos que se pueden ofertar en caso de ser solicitados. Este punto se cumplirá en el 100% de los casos.

### **3) INFORMACIÓN**

#### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Adquirimos el compromiso de que como mínimo el 90% de los vehículos dispongan de la adecuada señalización exterior sobre ruta, destino y señalización interna sobre elementos de seguridad, ventanas, botiquín, extintores y nº de asiento y cartel de servicio escolar.
2. Nos comprometemos a informar de cualquier situación anormal programada: alteración significativa en el servicio programado previsible en el tiempo y cuya duración supere una semana (ej. Grandes obras, fiestas, etc.) o bien cualquier situación anormal como pueda ser la no asistencia de algún alumno a la ruta. Cumpliremos el nivel de referencia en, al menos el 97% de los casos.

## 4) DURACIÓN

### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Nos comprometemos a cumplir en, al menos un 95% los horarios de llegada y salida del centro, con una variación máxima de cinco (5) minutos de retraso o un (1) minuto de adelanto en el inicio de la ruta y cinco (5) minutos en la llegada a los Centros.

## 5) ATENCIÓN AL CLIENTE

### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. El 100 % de los usuarios califican con una nota igual o superior a 4 la puntualidad de los autocares en las encuestas de satisfacción del cliente.
2. El 100 % de los usuarios / clientes que presentan una queja / reclamación son respondidos en un plazo inferior a 20 días laborables por el mismo medio que utilizaron para efectuar la queja / reclamación.
3. El 90 % de los usuarios / clientes reciben un tratamiento acorde al plan de actuación y atención al cliente y el protocolo de objetos perdidos.
4. El 100% de los monitores que acompañan a los alumnos disponen de la cualificación requerida para el desempeño de sus funciones (seguridad y primeros auxilios en transporte escolar y de menores).
5. Se dispone de procedimientos adecuados para definir las actuaciones a llevar a cabo por parte de los padres en el caso de que por motivos de urgencia no puedan acudir a por el alumno, poniendo a disposición de los mismos un teléfono para avisos.

## 6) CONFORT

### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Existe un protocolo de limpieza y mantenimiento de los vehículos y se cumple de manera eficaz en el 95 % de los casos.
2. Todos los conductores cuentan con la formación y capacitación necesaria para transmitir confort durante la conducción.

## **7) SEGURIDAD**

### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. Disponemos de Plan de Prevención y personas implicadas en el mismo están capacitadas. Protocolo de seguridad para situaciones de emergencia. Plan de inspección y mantenimiento de los dispositivos de seguridad de los vehículos. Justificación de propuesta sobre cinturones de seguridad (Dir 2003/20/CE) y nuestro compromiso es que el 98% de los vehículos cumplen con el Plan descrito.

## **8) IMPACTO AMBIENTAL**

### COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO:

1. El 100% de los vehículos tienen al día la inspección ITV, habiendo superado satisfactoriamente las emisiones de partículas y ruidos.
2. Disponemos de indicadores para el consumo energético medio en la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Mantenemos una lista de indicadores y se realiza un seguimiento sobre los mismos.

### **CONFORT**

Al menos el 95 % de los viajeros, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.

### **SEGURIDAD**

Nuestros vehículos cuentan con la última tecnología en medidas de seguridad a bordo de vehículos destinados al transporte de viajeros por carretera.

***De esta manera la empresa SE COMPROMETE garantizar la plena DISPONIBILIDAD Y CAPACIDAD SUFICIENTE para cubrir todas las necesidades para la correcta prestación del servicio.***



## CARTA DE SERVICIOS

### INFORMACION Y ATENCION AL CLIENTE

La empresa MILO ofrece un departamento para cualquier duda o reclamación de los clientes .

- Gestión de Objetos Perdidos, todos los objetos perdidos por lo usuarios son recogidos y almacenados en las instalaciones de la empresa. Si GRUPO MILO es sabedora del cliente al que pertenece o puede tener acceso a él, se avisa al cliente telefónicamente informándole.
- Gestión de Reclamaciones, todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son recepcionadas, investigadas y registradas. Las reclamaciones y comunicaciones son contestadas (ya sea por teléfono o a través del mismo medio por el que han recibido) en los 15 días siguientes a su recepción, siempre que el cliente nos haya facilitado los datos necesarios para ello.

En GRUPO MILO, valoramos sus opiniones, por que eso nos permite mejorar el servicio que ofrecemos.

Para ponerse en contacto con nosotros por favor hágalo a través de los diferentes medios:

Pueden escribirnos a : Ctra. Valencia Km,14. Desvío Valdemingomez  
20851 MADRID

Enviarnos un email a : [info@autocaresmilo.com](mailto:info@autocaresmilo.com)

Llamarnos a : Tefl Madrid : 91 332 13 73 / 91 332 14 00

[www.autocaresmilo.com](http://www.autocaresmilo.com)