



CARTA DE SERVICIO  
DE RAMOS BUS

Edición: 6

Fecha: ABRIL 2018

Página 1 de 9

# CARTA DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIO  
DE RAMOS BUS


Edición: 6

Fecha: ABRIL 2018

Página 2 de 9

**ÍNDICE**

- 1. Información General. Características básicas del servicio**
- 2. Compromisos con el cliente**
- 3. Compromiso con el medio ambiente**
- 4. Información y atención al cliente**

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>CARTA DE SERVICIO<br/>DE RAMOS BUS</b> | Edición: 6        |
|   |   | Fecha: ABRIL 2018 |
|   |   | Página 3 de 9     |

## **1. Información General de RAMOS BUS. Características básicas del servicio**


RAMOS BUS es una empresa de carácter familiar dedicada al transporte de viajeros por carretera desde hace más de 60 años, con sede en Guadalajara, y cuyo negocio discrecional gira principalmente con clientes entre la provincia de Guadalajara y Madrid.

Desde su creación, la filosofía de trabajo de RAMOS BUS está basada en la satisfacción del cliente, siendo éste el pilar fundamental de nuestra actividad y motor para seguir mejorando el servicio ofrecido a nuestros clientes. Es por este motivo que hemos creado la Carta de Servicio, documento a través del cual RAMOS BUS pretende visualizar sus compromisos de calidad de servicio, nuestro compromiso por el medio ambiente, así como la voluntad de mejora continua.

En este documento, usted como cliente, podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad, con el medio ambiente y nuestra voluntad de mejora día a día. Queremos transmitirle, de una forma clara y concisa, los servicios que ofrecemos.

En la actualidad, RAMOS BUS cuenta con una moderna flota de 21 vehículos, (autocares, microbuses) y un taxi, todos ellos con las últimas tecnologías en cuanto a seguridad, confort y estética. Asimismo, contamos con un equipo humano cualificado para realizar una conducción eficaz y segura.

Además, cabe destacar que RAMOS BUS, posee la certificación de Empresa Clasificada otorgada desde el año 2002, por el Ministerio de Hacienda-Junta Consultiva de Contratación Administrativa-Clasificación de Empresas de Servicios con la clasificación máxima para la contratación de Servicios de Transporte en General.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>CARTA DE SERVICIO<br/>DE RAMOS BUS</b> | Edición: 6        |
|   |   | Fecha: ABRIL 2018 |
|   |   | Página 4 de 9     |

**EN DICIEMBRE DE 2016 RAMOS BUS S.L. RECIBIO EL PREMIO A MEJOR EMPRESA DEL AÑOS 2017 EN TRANSPORTE DISCRECIONAL DE ESPAÑA**

*La revista 'Autobuses & Autocares' otorga estos premios desde 1992*

*La empresa premiada tiene 23 empleados y tiene toda su flota domiciliada en Atanzón, la localidad natal de sus fundadores*

La consejera de Fomento del Gobierno de Castilla-La Mancha, Elena de la Cruz, ha entregado hoy en el recinto ferial IFEMA madrileño el premio "Empresa del año" concedido por la prestigiosa revista especializada "Autobuses & Autocares" a la empresa guadalajareña Ramos Bus en la categoría de mejor empresa de Transporte Discrecional de España.

Con este reconocimiento se destaca la trayectoria de esta empresa de carácter familiar con base en la localidad guadalajareña de Atanzón, de la que es oriunda la familia Ramos y donde tiene domiciliada la totalidad de su flota. Ramos Bus se creó en 1956 por los hermanos Pedro, Gregorio y Francisco Ramos Vicente, que comenzaron con un autocar Ford de segunda mano adquirido al ejército y una primera línea entre su localidad natal y la capital de la provincia.

La empresa fue creciendo paulatinamente hasta que en 1989 se dividió en dos (Ramos Bus y Luis Ramos). Ramos Bus posee actualmente 21 vehículos de distinta capacidad con una edad media de 6 años. Todos los autocares están dotados de servicio wifi y cuentan con distintas certificaciones ISO que garantizan la calidad del servicio.

Dirigida en la actualidad por Luis Ángel Ramos Ramos, quien ha recogido junto a su padre y cofundador de la empresa, Gregorio Ramos, el premio de manos de Elena de la Cruz, tiene una plantilla de 23 trabajadores que aumentan en las épocas del año de mayor actividad. Cubre rutas tanto nacionales como internacionales y colabora en la organización de actos y reuniones de diversa índole. En la actualidad realiza 14 rutas escolares dependientes de la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Estos galardones de ámbito nacional alcanzaban este año su vigésimo quinta edición desde que empezaron a concederse con carácter anual en 1992 y valoran aspectos como la edad media de la flota, la ocupación de los autobuses, número de empleados, calidad del servicio, implantación de nuevas tecnologías, iniciativas empresariales, años de dedicación y otros parámetros. En el jurado de esta edición figuraba el director de Transporte Terrestre del Ministerio de Fomento, Joaquín del Moral, así como el director de la revista, Miguel Sáez, y diversos expertos en representación de organizaciones del sector como Anetra, Asintra, Atuc, Fenebús y del ámbito universitario.

Al acto de entrega han asistido también el director general de Carreteras y Transportes de la Junta de Comunidades, David Merino, el delegado provincial en Guadalajara, Alberto Rojo, y el director provincial de la Consejería de Fomento, Julio Calle.



CARTA DE SERVICIO  
DE RAMOS BUS

Edición: 6

Fecha: ABRIL 2018

Página 5 de 9

Algunos de los servicios prestados por nuestra organización son:

- **Fábricas**

Realizamos servicios diarios de turnos de entradas y salidas de trabajadores a sus centros de trabajo a cualquier horario

- **Colegios y Guarderías**

Servicios durante el periodo lectivo entre los domicilios de los escolares y su centro de estudios.

Posibilidad de desplazamientos con acompañantes cualificados.

Todo tipo de visitas culturales y recreativas, viajes de estudios, etc.

- **Congresos y Convenciones**

Congresos, convenciones, celebraciones, etc.

- **Excursiones Nacional e Internacional**

Asociaciones de vecinos y jubilados.

Parroquias.

Grupos deportivos.


Grupos de empresas.

Grupos de amigos.

- **Agencias de Viaje y Empresas de Marketing**

Ponemos a disposición nuestros vehículos a circuitos nacionales e internacionales ya establecidos por parte de todo tipo de agencias.

Además alquilamos a modo de oficinas móviles con objetivos publicitarios.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>CARTA DE SERVICIO<br/>DE RAMOS BUS</b> | Edición: 6        |
|   |   | Fecha: ABRIL 2018 |
|   |   | Página 6 de 9     |

## 2. Compromisos con el cliente

Un buen modelo de gestión implica un grado de percepción positiva de la organización en la sociedad. Por este motivo, RAMOS BUS pretende visualizar a través de esta Carta de Servicio sus compromisos de calidad de servicio. En términos concretos de medidas de calidad, nos comprometemos a cumplir los siguientes estándares de calidad:

### ▪ **Servicio ofertado**

- Satisfacer la demanda de nuestros clientes, garantizando la realización de todos de los viajes contratados.
- El número de incidencias en el servicio por kilómetro realizado sea inferior al 0,01%
- Nos comprometemos a que el número de averías por kilómetro realizado no sea superior al 0,01%

### ▪ **Accesibilidad**

- Que el 10% de los vehículos estén adaptados para la prestación del servicio a PMR.
- Que el 100% de nuestros vehículos se encuentren adaptados al transporte escolar.

### ▪ **Confort**

- Los vehículos estarán en perfectas condiciones de limpieza y mantenimiento.
- En nuestra oferta de transporte existen vehículos que disponen de las siguientes prestaciones de confort y comodidad: butacas reclinables, hilo musical, luces de lectura individual, climatización, vídeo/DVD, nevera, mesas de juego a disposición del cliente, amplio habitáculo para el equipaje, doble luna, caja fuerte y WC.
- Qué la antigüedad media de nuestra flota no supere los 8 años.



## CARTA DE SERVICIO DE RAMOS BUS

Edición: 6

Fecha: ABRIL 2018

Página 7 de 9

- Que más del 70% de nuestros clientes encuentren nuestra flota de vehículos en condiciones de limpieza superiores a los estándares establecidos al respecto.
- Que más de un 10% de los vehículos tendrán ocio individual
- Opción de wifi en más de 50% de los vehículos

### ▪ **Seguridad**

- Los vehículos estarán en perfecto estado de mantenimiento.
- Los vehículos tendrán cinturones de seguridad.
- Los vehículos dispondrá de indicaciones de emergencia y conductores instruidos.
- Que nuestro índice de averías en ruta/Km recorrido no sea superior a 0,01%

### ▪ **Información**


- Los vehículos contará con un protocolo de información básica de comportamiento en situaciones de emergencia.
- Respondemos a todas las sugerencias recibidas en un plazo máximo de 2 semanas.

### ▪ **Puntualidad**

- El 95% de los pasajeros podrá acceder al vehículo sin esperas superiores a 10 minutos.

### ▪ **Atención al cliente**

- El 100% de los clientes que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 20 días naturales.
- Los empleados estarán capacitados para informar dentro del ámbito de sus funciones.
- Que el número de reclamaciones por kilómetros realizados sea inferior al 0,01%
- Responderemos antes de 48 horas a los clientes que contacten vía e-mail, solicitando información.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIO<br/>DE RAMOS BUS</p> | Edición: 6        |
|   |   | Fecha: ABRIL 2018 |
|   |   | Página 8 de 9     |

### 3. Compromiso con el medio ambiente

- Los vehículos destinados al servicio cumplirán las exigencias técnicas establecidas por la legislación pertinente, con objeto de minimizar los impactos producidos sobre nuestro entorno.
- Que nuestro consumo medio de combustible de la flota no supere los 35 litros por cada kilómetro recorrido.
- 25% de los autobuses estarán tecnológicamente adaptados para reducir las emisiones.
- Nuestros residuos peligrosos serán entregados para su adecuado tratamiento a gestores autorizados.
- La incorporación paulatina de productos menos perjudiciales para el entorno en operaciones de limpieza de nuestros vehículos.
- Nuestros proveedores y colaboradores tendrán conocimiento de nuestra política de calidad y medio ambiente.

### 4. Información y atención al cliente

#### ¿Por qué es usted mi cliente?

RAMOS BUS desea evaluar el servicio de transporte ofrecido a lo largo de su prestación. Por este motivo nos interesa valorar sus opiniones, sugerencias o quejas, criterios de evaluación que nos permitirán analizar y mejorar el servicio que les ofrecemos.

Les solicitamos nos envíen sus impresiones (opiniones, sugerencias, o quejas) a través de los siguientes medios:

Pueden escribirnos o acudir a nuestras oficinas de atención al cliente en:


**Avda. Cristóbal Colón, 105, Polígono Industrial “El Henares” 19004  
Guadalajara.**

Pueden llamarnos al teléfono de atención:

**Teléfono: 949-219198**

**Fax: 949-210491**



|   |                                   |                   |
|---|-----------------------------------|-------------------|
|  | CARTA DE SERVICIO<br>DE RAMOS BUS | Edición: 6        |
|   |                                   | Fecha: ABRIL 2018 |
|   |                                   | Página 9 de 9     |

Enviarnos un e-mail a:

**[ramosbus@ramosbus.com](mailto:ramosbus@ramosbus.com)**

O bien dejarnos sus comentarios en nuestra página web:

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

Gracias por utilizar nuestro servicio de atención al cliente.