



# Carta de Servicios

## **Datos de la empresa operadora**

EMPRESA RUIZ SA inició la prestación de servicios de transporte de viajeros por carretera a finales de 1800.

Desde entonces, la empresa ha ido creciendo en dimensión e importancia a medida que el paso del tiempo le ha ido dotando de experiencia en el conocimiento de la actividad, lo cual ha fructificado, junto a su política de calidad de servicio e incorporación de profesionales del sector, en la obtención de la confianza de innumerables clientes particulares e instituciones y organismos públicos.

### **Oficinas centrales y Oficinas de Atención al Cliente:**

Existe un servicio de atención al público, información y devolución de objetos perdidos mediante el teléfono de atención al usuario

**91 680 33 75 Leganés y 91 468 08 50 Madrid Fax: 91 680 16 48**

o bien via e-mail a : [info@gruporuiz.com](mailto:info@gruporuiz.com)

### **Oficinas en Leganés:**

C/ Julio Palacios 12  
Polígono Industrial de Leganés  
Leganés  
28914 Madrid

### **Oficinas en Madrid:**

C/ Ronda de Atocha 12  
Madrid  
28012 Madrid



## **Servicios que presta Empresa Ruiz, S.A.**

Empresa Ruiz, S.A. presta el servicio de transporte interurbano, discrecional y regular de uso especial. La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se confecciona en dos soportes:

Mapa de líneas en las marquesinas

Página web de Empresa Ruiz, S.A. ( [www.gruporuiz.com](http://www.gruporuiz.com) )

Toda la información anterior es válida a la fecha de la emisión, pudiendo existir modificaciones posteriores no contempladas.

Listado de líneas y recorrido:

### **DENOMINACION DE LAS RUTAS**

Tarancón-Motilla del Palancar V-0174  
Madrid-Barajas de Melo-Villamayor de Santiago VCM-303

### **DESCRIPCION DE LAS RUTAS**

**Tarancón-Motilla del Palancar V-0174 tiene las siguientes líneas:**

V0174R1 Tarancón-Villar de Cañas  
V0174R2 Tarancón-Motilla del Palancar con prolongación a Minglanilla por Hijuelas, desviación a Olivares y Empalme  
V0174R3 Tarancón-Motilla del Palancar con prolongación a Minglanilla

**Madrid-Barajas de Melo-Villamayor de Santiago VCM-303 tiene las siguientes líneas:**

350A Arganda ( hospital )- Estremera  
350B Arganda ( hospital )- Villarejo-Fuentidueña  
350C Arganda ( hospital )- Belmonte-Villamanrique  
351 Madrid- Estremera- Barajas de Melo  
352 Madrid- Fuentidueña- Tarancón  
353 Madrid- Villamanrique- Santa Cruz  
355 Fuentidueña de Tajo- Centro Penitenciario- Estremera

**V-0174** es una concesión de la Comunidad de Castilla la Mancha y los horarios y paradas se encuentran disponibles en la página web [www.gruporuiz.com](http://www.gruporuiz.com) y en Tarancón, lugar de inicio de la línea V-0174 está expuesta la información referida a esta línea en la dirección C/General Emilio Villaescusa, 3 y en el Tel. 96 932 28 15

La concesión **VCM-303** es del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid y los horarios, paradas y tarifas se pueden consultar en la página web del Consorcio [www.ctm-madrid.es](http://www.ctm-madrid.es).

De igual forma cualquier información referida a las líneas regulares prestadas por Empresa Ruiz están a disposición del público en las instalaciones de Empresa Ruiz



en Ronda de Atocha 12 y en el Tel. 91.468.08.50, lugar desde donde se inicia la línea que tienen su salida en Madrid VCM-303.

Principales clientes de E.Ruiz:

- Bolsas y mercados españoles
- Sociedad Estatal de Correos
- Bankia
- Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira
- Ayuntamiento de La Rinconada
- Ayuntamiento de Madrid
- Laboratorios Pfizer
- Iberdrola
- Arawak viajes
- Farmasierra
- Junta de Andalucía
- Comunidad de Madrid
- Colegio Virgen de Europa
- Colegio Santa María de los Rosales
- Colegio Americano
- Colegio SEK Ciudadcampo
- CSIC-Instituto automática
- PREDIF
- Agencia estatal de meteorología.



## **Derechos y obligaciones de los usuarios**



Existe un Reglamento de transportes del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid, RD 79/1997 de 3 de Julio de la Comunidad de Madrid, donde se detallan los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte público en autobús.

Existe publicado en todos los autobuses de Empresa Ruiz, S.A. un extracto del Reglamento:

### DERECHOS

- Elegir entre los diferentes títulos de transporte.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones.
- Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos de este Reglamento.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.
- En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el viajero deberá hacer frente a su pago con el importe exacto del precio marcado, no obstante, las empresas adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambio de moneda siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio de un título sencillo.



## OBLIGACIONES

- Portar título de transporte válido desde el inicio del viaje, hasta que se descienda del autobús. Este título deberá ser sometido a control de entrada. Se exceptúa de esta obligación a los menores de 4 años que no ocupen asiento.
- Cuando las características de los títulos de transporte permitan su uso por más de un viajero, deberán quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.
- Los viajeros que carezcan de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por veinte el precio de un billete ordinario o sencillo, salvo que resulte inferior a doce euros, en cuyo caso se abonará esta cantidad.
- Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

## RETIRADA DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

En los supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte o caducidad de los mismos, los empleados de la Empresa o los Agentes de Inspección del Consorcio de Transportes procederán a la retirada de dichos títulos, que se acompañarán a la correspondiente denuncia.

## PROHIBICIONES

- Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
- Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- Practicar la mendicidad.
- Viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes.
- Comer en los vehículos.
- Hablar con el conductor mientras el vehículo está en marcha, salvo por razones de necesidad relacionados con el servicio.
- Llevar bultos que supongan molestia o peligro para los viajeros.
- Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
- Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.



## INFRACCIONES

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas en este Reglamento y serán sancionadas por el Consorcio de Transportes de acuerdo con la normativa del Transporte.

### **Servicio de Atención al cliente**



Empresa Ruiz, S.A pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar.

#### **En persona**

Tanto en la Oficina de Atención al Cliente situada en la C/ Julio Palacios 12, de Leganés, y en Ronda de Atocha 12, de Madrid y en horario de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.

#### **Por escrito ( Hojas de reclamaciones )**

En el interior de todos los vehículos y a disposición de los viajeros

#### **Por correo postal**

A las direcciones de la empresa que figuran en el apartado de Datos de la empresa operadora

#### **Por teléfono**

Oficinas centrales: 916803375 Leganés y 914680850 Madrid en horario continuado de 7:00 a 19:00

#### **Por fax**

Al número: 91 680 16 48

#### **Por correo electrónico:**

A la dirección de correo electrónico



## **Por internet**

Mediante el formulario definido en la página web de la empresa [www.gruporuiz.com](http://www.gruporuiz.com) para recoger cualquier comunicación que desee realizar

## **Compromiso de Calidad**



Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que Empresa Ruiz, S.A. tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de transporte con los mayores niveles de calidad posibles.

Estos compromisos son:

### **Flota de autobuses**

La renovación de la flota se realiza siempre atendiendo a los últimos avances en seguridad, prestaciones y compromiso ambiental.

El 100% de la flota dispone de rampas de acceso para PMR

La antigüedad media de la flota es de 4,9 años.

Cumplimiento estricto de los planes de mantenimiento, conservación, limpieza y desinfección del 100% de la flota

### **Información en paradas**

Tanto en las marquesinas como en los postes de parada, disponemos de la siguiente información:

- Nº de la parada
- Zona tarifaria
- Nº de línea y destino
- Nº de marquesina



- Dirección de la parada
- Datos de contacto del CRTM y de Empresa Ruiz
- Esquema del recorrido de la línea
- Horario de salida de cabecera
- Información sobre tarifas y títulos de transporte

Empresa Ruiz S.A. realiza inspecciones mensuales de todas las paradas y marquesinas relacionadas con el estado de limpieza y conservación de las mismas, así como del estado y disponibilidad de la información, con un compromiso de cumplimiento superior al 85% de inspecciones positivas.

## **Información en los autobuses**

Todos los autobuses disponen de la siguiente información:

- Cartel de identificación de nº de línea y destino en el frontal del autobús y del número de línea en la zona trasera. Además en todos los vehículos matriculados desde el 1 de enero de 2011, también un cartel de identificación de nº de línea y destino en el lateral del vehículo.
- Adopción de la imagen corporativa definida por el CRTM
- Medios de contacto con el Consorcio de Transportes de Madrid y Empresa Ruiz (web, tfno, etc... de ambos)
- Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR.
- Tarifas vigentes
- Aviso de video vigilancia
- Prohibición de fumar
- Especificaciones en caso de emergencia y planos
- Existencia del Libro/Hojas de Reclamaciones
- Reglamento de Viajeros
- Cartel con cambio máximo permitido
- Cartel informativo de desinfección, desratización del vehículo

## **Limpieza de autobuses**

Empresa Ruiz tiene establecido un protocolo de limpieza, conservación y desinfección de todos los autobuses de obligado cumplimiento, con un compromiso de cumplimiento a través de inspecciones programadas del 95% garantizando unos óptimos niveles de higiene y conservación.

## **Impacto ambiental**

Empresa Ruiz tiene establecido como objetivo el control de todos los aspectos ambientales que afectan a la actividad y un compromiso constante de reducción de consumos de recursos energéticos a través de planes de formación y concienciación, utilización de recursos con menos impacto ambiental e implantando sistemas que permitan la minimización o eliminación de residuos peligrosos.





## **Atención al cliente**

Nuestro compromiso permanente con el cliente es atender sus necesidades y expectativas al 100%, para ello ponemos a su disposición todos los medios necesarios para que con su ayuda podamos mejorar dicha atención, dichos medios son principalmente:

- Teléfono de atención al cliente
- Oficinas de atención al cliente
- Gestión de objetos perdidos
- Disposición e información en página web
- Existencia de libro de reclamaciones en el 100% de los autobuses
- Disposición de Carta de Servicios

Por otro lado, en el caso de existir, Empresa Ruiz tramita todas las quejas y sugerencias recibidas por los distintos canales, estableciendo como objetivo la disminución del tiempo medio de atención de una reclamación por debajo de los 10 días.

## **Criterios de calidad**

Empresa Ruiz, S.A. tiene implantado un sistema de gestión conjunto de calidad, medio ambiente y calidad del servicio, de forma que adquiere un compromiso de cumplimiento de los indicadores establecidos por el CRTM estableciendo para ello unos niveles de exigencia, umbrales de inaceptabilidad, métodos de medida específicos y criterios de cálculo, así como la periodicidad a la hora de su cálculo. Igualmente tiene implantados los sistemas de seguridad CSEAA-INSIA, responsabilidad social corporativa SGE21 y los de eficiencia energética ISO 50001 y huella de carbono ISO 14064, así como el de prevención de riesgos laborales OSHAS

A continuación pasamos a detallar los indicadores de calidad del servicio:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información al usuario
- Confort
- Seguridad
- Impacto ambiental
- Atención al cliente
- Valoración del usuario

**MAYO 2016**