

# CARTA DE SERVICIOS

VCM 401-Madrid-Aranjuez-Villarejo de Salvanés  
URCM 161: Urbanos de Valdemoro  
URCM013: Urbanos de Aranjuez

Fecha de publicación: Enero 2025



# 1. Presentación

El Grupo AISA, dedicado al Transporte de Viajeros por Carretera de uso regular permanente y regular especial, con más de 80 años de experiencia en el sector, opera en más de 8 provincias y es concesionario de líneas urbanas, interurbanas y de largo recorrido. Actualmente cuenta con una plantilla de más de 500 empleados y está conformado por las empresas AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA), MOSAMO S.L.U. e IBÉRICA DE CONCESIONES Y SERVICIOS S.A.U. (IBERCONSA).



*La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la norma ISO 93200:2008 y verificada por Cámara Certificada. La fecha de entrada en vigor es el 01/01/2025 y se revisará anualmente.*



# 2. Alcance

El alcance de esta Carta de Servicios, elaborada siguiendo los requisitos de la norma UNE 93200:2008, se centra en las concesiones URCM161 Urbanos de Valdemoro y VCM401 Madrid-Aranjuez-Villarejo de la empresa AISA y la concesión URCM013 Urbanos de Aranjuez de la empresa MOSAMO, todas ellas pertenecientes al Consorcio de Transportes de Madrid.

URCM161 URBANOS DE VALDEMORO	
Cód. Línea	Línea
1	Estación FFCC - Ambulatorio
2	Estación FFCC - El Restón
3	Circular
4	Estación FFCC - La Postura
5	Estación FFCC - P.I. Rompecubas
6	Estación FFCC - El Caracol - El Restón II
7	Estación FFCC - Hospital - El Restón

URCM013 URBANOS DE ARANJUEZ	
Nº Línea	Itinerario línea
1	Estación FFCC-La Arboleda de la Reina
2	Estación FFCC-Residencia
3	Estación FFCC-El Pino
4	Estación FFCC- Hospital del Tajo - Pau de la Montaña
5	Estación FFCC- El Mirador - Hospital el Tajo

VCM401 MADRID-ARANJUEZ-VILLAREJO DE SALVANÉS	
Cód. Línea	Línea
1A	Circular Pinto I
1B	Circular Pinto II
1	Estación FFCC - Parque Olimpia
421	Madrid-Pinto
422	Madrid-Valdemoro
423	Madrid-Aranjuez
424	Madrid-El Restón
425	Valdemoro (Hospital) - Ciempozuelos
426	Madrid-Ciempozuelos
427	Cruce Villaverde - Factory
428	Getafe - Pinto- Valdemoro
429	Madrid - Pau de la Montaña
430	Aranjuez - Villarejo de Salvanés
N401	Madrid (Atocha) - Pinto - Valdemoro
N402	Madrid (Atocha) Ciempozuelos - Aranjuez

# 3. Objetivo

El objeto de la presente Carta de Servicios es informar a los usuarios sobre las responsabilidades y los compromisos de calidad en relación al servicio prestado, que asumen las empresas del Grupo para las concesiones pertenecientes al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

- **VCM401 Madrid- Aranjuez-Villarejo de Salvanés**
- **URCM161 Urbanos de Valdemoro**
- **URCM013 Urbanos de Aranjuez**

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos adquiridos se publicará con periodicidad anual a través de la página web del Grupo AISA [www.aisa-grupo.com](http://www.aisa-grupo.com)



*La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la norma ISO 93200:2008 y verificada por Cámara Certificada. La fecha de entrada en vigor es el 01/01/2025 y se revisará anualmente.*



# 4. Información de contacto

Toda la información relativa a la explotación de las concesiones (horarios, itinerarios, tarifas), así como la presentación de quejas o sugerencias, recuperación de objetos perdidos, y otras consultas se pueden efectuar en el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes canales:

- Página Web Grupo AISA [www.aisa-grupo.com](http://www.aisa-grupo.com)
- Correo electrónico [clientes@aisa-grupo.com](mailto:clientes@aisa-grupo.com)
- Teléfonos 91 875 20 18 / 902 198 788 con horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas y sábados y domingos de 9:00 a 17:00 horas.
- Presencialmente en las oficinas centrales del Grupo AISA ubicadas en c/Miguel Servet, 8 Pol. Ind. Rompecubas, 28341 Valdemoro (Madrid).

# ¿Cómo llegar a nuestras instalaciones?



C. Miguel Servet, 8  
28341 Valdemoro, Madrid



## TRANSPORTE PÚBLICO

Línea 426 Ciempozuelos-Madrid - parada nº 9324 (Pol. Ind. Valmor)  
Línea 426 Madrid-Ciempozuelos - parada nº 15382 (Pol. Ind. Rompecubas)  
Línea 423 Aranjuez-Madrid - parada nº 9324 (Pol. Ind. Valmor)  
Línea 423 Madrid-Aranjuez - parada nº 15382 (Pol. Ind. Valmor)  
Línea urbana 5 Valdemoro - parada nº 15418 (Pol. Ind. Rompecubas)

## TURISMO

Sentido Aranjuez, Salida 27 A-4 Córdoba/Polígono Industrial  
Sentido Madrid, Salida 29 Ciempozuelos/Navalcarnero

# 5. Obligaciones y Derechos de los viajeros

Puede consultar los derechos y obligaciones de los viajeros, así como la normativa legal aplicable en el *Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid*, publicado en nuestra página web.

<https://www.aisa-grupo.com/reglamentoviajeroscam2.pdf>

# 6. Relación de la normativa aplicable

- ❖ Reglamento de la UE nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, a partir de su entrada en vigor.
- ❖ LOTT Ley 16/1987 de ordenación de los transportes terrestres.
- ❖ Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero, por el que se modifican el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y otras normas reglamentarias en materia de formación de los conductores de los vehículos de transporte por carretera, de documentos de control en relación con los transportes por carretera, de transporte sanitario por carretera, de transporte de mercancías peligrosas y del Comité Nacional del Transporte por Carretera.
- ❖ Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.
- ❖ Decreto 79/1997 de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid.
- ❖ Resolución de la Gerencia del CRTM por la que se dispone la publicación del Plan de Calidad de los Servicios de transporte regular permanente de viajeros de uso general por carretera en la CAM.
- ❖ ORDEN de 12 de diciembre de 2001, sobre confección de cuadros tarifarios en euros y establecimiento de normas de pago en relación con los servicios públicos regulares permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera.

- ❖ RD 1544/2007 de 23 de noviembre por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para PMR.
- ❖ Ley 51/2003 de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ❖ Orden de 18 Feb. de 2008. Orden de la Consejería de Transportes e Infraestructuras, por la que se establecen las condiciones de acceso y medidas de seguridad que han de observar los usuarios que viajan con niños en carritos desplegados en los servicios de transporte regular.
- ❖ Resolución de 8 de febrero de 2007, del Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, por la que se establecen las condiciones que han de observar los usuarios que viajan con niños en coches, sillas o carritos desplegados en los servicios de transporte público regular de viajeros en autobús de carácter urbano e interurbano.
- ❖ Resolución del 08/01/2015 de la Dirección-Gerencia por la que se dispone la publicación del Acuerdo del 29 de septiembre de 2014 de la Comisión Delegada del Consejo de Administración, que autoriza el acceso a los autobuses con andadores.
- ❖ Ley 2/2015, de 10 marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia.
- ❖ Resolución de 27 de octubre de 2023, del Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, la medida provisional relativa a la prohibición temporal de acceso con patinetes eléctricos a las instalaciones y vehículos del transporte público de viajeros de la Comunidad de Madrid.

# 7. Formas de participación de los usuarios

Los usuarios y otras partes interesadas de la organización pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de la siguiente manera:

<b>Página Web</b>	<a href="http://www.aisa-grupo.com">www.aisa-grupo.com</a>
<b>Teléfono Atención al Cliente</b>	918752018 / 902198788 Horario ininterrumpido de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y fines de semana de 9:00 a 17:00 horas
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:clientes@aisa-grupo.com">clientes@aisa-grupo.com</a>
<b>Encuestas de Satisfacción</b>	Realización de campañas anuales de Encuestas de Satisfacción a usuarios para conocer la calidad percibida sobre los servicios prestados
<b>Reclamaciones y sugerencias</b>	Oficinas centrales C/Miguel Servet nº8 Pol.Ind. Rompecubas, Valdemoro, CP 28341. En los propios autobuses durante el servicio <a href="https://www.aisa-grupo.com/es/contactar">https://www.aisa-grupo.com/es/contactar</a> <a href="http://WWW.CITRAM.ES/quejas/">WWW.CITRAM.ES/quejas/</a>

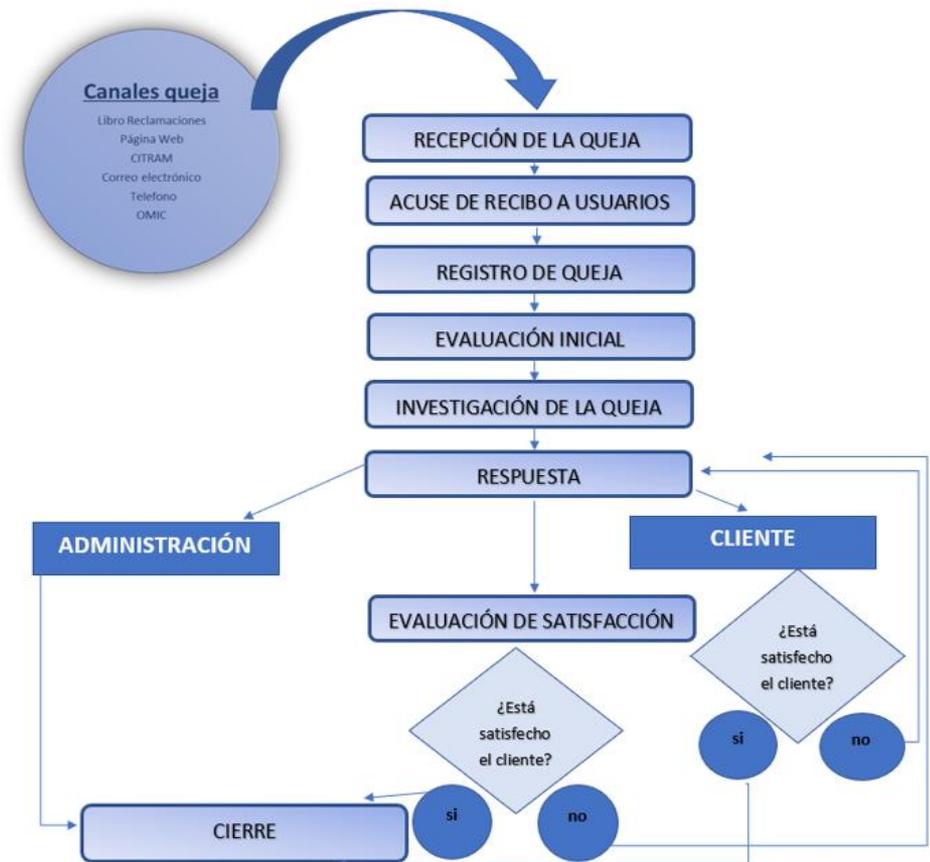
Las consultas de la carta de servicios se pueden realizar a través de estos mismos canales de comunicación

# 8. Gestión de las reclamaciones

El Grupo AISA tramitará el 100% de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, independientemente del canal por el que se hayan presentado.

Todo el personal del Grupo AISA tendrá la obligación de comunicar y hacer llegar lo antes posible las reclamaciones al personal del servicio de Atención al Cliente para que procedan a la gestión de las mismas en tiempo y forma bajo el procedimiento **PIS17 Gestión de Reclamaciones**.

La empresa ofrecerá una respuesta en un plazo inferior a 10 días tanto al usuario como a la administración competente para comunicar la investigación realizada y las acciones tomadas para la corrección del problema que generó la reclamación, en caso de que exista.



# 9. Nuestros compromisos

El Grupo AISA tiene una serie de compromisos adquiridos con los usuarios de las concesiones VCM-401, URCM-161 y URCM-013 pertenecientes al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid, que se consideran fundamentales para ofrecer un servicio con el mayor nivel de calidad posible.



*La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la norma ISO 93200:2008 y verificada por Cámara Certifica.  
La fecha de entrada en vigor es el 01/01/2025 y se revisará anualmente.*



# Servicio Ofertado

## Compromisos y nivel de exigencia

- Se cumplirán al menos el **99% de los servicios programados**, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas.
- El Grupo AISA se compromete a cumplir con **la puntualidad en la salida del 100% de los servicios**, no superando los 15 minutos de retraso, salvo por causas ajenas a la empresa.
- **No se podrá efectuar la salida de los servicios con antelación** al horario establecido.
- En caso de **avería del autobús**, en el 100% de las expediciones **se facilitará la continuación del servicio con otro vehículo** desde el punto en el que se interrumpe el servicio hasta el final del recorrido.
- Se realizará el **último servicio programado del día en cada sentido de la línea**.



# Servicio Ofertado

## Medios para alcanzar los compromisos:

- **Disposición de vehículos de reserva** en las empresas AISA y MOSAMO, para sustitución en caso de avería, con el **fin de evitar retrasos o pérdidas** de expediciones.
- **Disposición de conductores de reserva en la base**, para sustitución del conductor asignado a la ruta en caso de imposibilidad de la prestación del servicio.
- **Disposición de instalaciones con taller propio y furgoneta-taller móvil para la asistencia en carretera de vehículos** en caso de avería en servicio.
- Disposición de **Plan de contingencias** para la actuación ante incidencias en servicio.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas **ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y UNE 13816 Calidad del Servicio**.

## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- En caso de que se produjera una **avería del autobús** durante el servicio, **si no se facilitara la continuación del servicio con otro autobús desde el punto en que se interrumpe hasta el final del recorrido**, se procederá a la **devolución del importe del billete**.

# Accesibilidad

## Compromisos y nivel de exigencia

- Se proporcionará **acceso** a los servicios a **todos los usuarios**.
- **Cumplimiento en el 100% de los vehículos** de los *apartados 3.1 a 3.11 del anexo VII de la Directiva 2001/85/CE* para permitir la **accesibilidad a los vehículos a las PMR y el transporte de al menos una de ellas en silla de rueda**, con sistema de retención conforme a la norma ISO 10542; siendo accesibles todos los vehículos, contando con rampas de acceso a PMR y otros dispositivos o elementos para personas discapacitadas.
- El **100% de los servicios** dispondrá de **información visual y sonora** acerca del servicio realizado.
- El **100% de los conductores** estará **capacitado para prestar asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida** para el ascenso y el descenso de los vehículos.
- El **100% de los viajeros** podrá **validar su billete a bordo del autobús**.



# Accesibilidad

## Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición del **100% de autobuses** de la flota dotados con **rampas automáticas y manuales**, así como con **sistema de arrodillamiento** (kneeling) para facilitar el acceso al vehículo.
- Disposición del **100% de vehículos de la flota con asientos reservados para Personas de Movilidad Reducida (PMR)**, así como con **sistemas de información visual y acústica** para personas con discapacidades cognitivas.

## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- En caso de que se produjera una **avería** en los sistemas de accesibilidad del autobús durante el servicio, y **no fuera posible el acceso de alguno de los viajeros, se facilitará un medio de transporte alternativo** (autobús de sustitución, turismo, taxi) hasta el punto de destino solicitado por el usuario.
- En caso de que **alguno de los vehículos de la flota del Grupo AISA no sea accesible**, es decir, que no disponga de rampa (manual o automática) de acceso a PMR, y que incumpla la *Directiva 2001/85/CE* para permitir la accesibilidad a los vehículos a las PMR y otros dispositivos o elementos para personas discapacitadas, **se devolverá al usuario el importe del billete.**

# Información

## Compromisos y nivel de exigencia

- La **información** expuesta en la **página web**, así como en el resto de los **canales de información** de la empresa, estará **actualizada**, y será **accesible** para todos los usuarios.
- Las **modificaciones** programadas del servicio serán notificadas a los usuarios con una **antelación mínima de 48 horas laborables** en todos los medios disponibles (web, taquillas, paradas y vehículos).
- El **100% de los autobuses** dispondrá de **información exterior** para facilitar al viajero la identificación de la línea, su origen y destino.
- El 100% de conductores prestarán la información sobre el servicio solicitada por los usuarios.

## Medios para alcanzar los compromisos

- **Revisiones periódicas** de los **canales de información** para verificar que el contenido se encuentra actualizado.
- Realización de **inspecciones periódicas en el 100% de los vehículos de la flota** para verificar que disponen de la información necesaria.
- Existencia de **Plan de Formación** continua para los trabajadores.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas **ISO 9001:2015 Gestión de Calidad** y **UNE 13816 Calidad del Servicio**.

## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

# Seguridad

## Compromisos y nivel de exigencia



- El objetivo principal en materia de seguridad es disminuir anualmente la tasa de accidentes en los que el Grupo AISA resulte culpable.
- El **100% de los vehículos cumplirá el plan de mantenimiento periódico de la flota** acorde con lo establecido por el fabricante.
- **Cumplimiento de la legislación aplicable**, contando con el 100% de los vehículos de la flota con la **ITV** y la **inspección de tacógrafo en vigor**.
- El **Plan de Emergencia estará expuesto en el 100% de los vehículos** para informar a los pasajeros sobre las pautas de actuación para la evacuación en caso de emergencia a bordo.
- El **100% de los vehículos de la flota contará con indicaciones sobre la ubicación de los elementos de seguridad a disposición de los usuarios**, que estarán debidamente situados y revisados (martillos, extintores y ventana de salida de emergencia).
- El 100% de los vehículos que realicen **servicios nocturnos** estarán provistos de **cámaras de videovigilancia**.
- Se informará anualmente a los conductores sobre los puntos negros de las rutas, indicando las medidas de precaución necesarias para evitar los siniestros.

# Seguridad

## Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición de un exhaustivo **Plan de Mantenimientos Preventivos para el 100% de los vehículos de la flota** y el equipamiento embarcado de los mismos.
- Disposición de **recursos humanos cualificados tanto a nivel técnico** (mecánicos), como a **nivel de conducción** (conductores).
- Existencia de **Plan de Formación** continua para los trabajadores.
- Realización de **inspecciones periódicas en el 100% de los vehículos de la flota** para verificar que disponen de los elementos necesarios.
- Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a la norma **ISO 39001 Gestión de Seguridad Vial**.

## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

# Confort

## Compromisos y nivel de exigencia

- La flota del Grupo AISA no superará los 10 años de antigüedad, estableciéndose una antigüedad media inferior a 5 años.
- El 100% de los vehículos de la flota será sometido a limpiezas periódicas y revisiones para asegurar que los vehículos se encuentren en condiciones óptimas para la prestación del servicio.
- En la totalidad de la flota se llevarán a cabo tratamientos DDD (desinfección, desinsectación y desratización) por parte de una empresa externa especializada homologada. Dichos tratamientos se realizarán por cada autobús, con su certificado pertinente.
- El 98% de las expediciones contarán con una temperatura confortable entre los entre 18° y 26° (en base a la estación del año temperatura exterior).
- Todos los conductores de la plantilla recibirán formación en conducción racional y preventiva para garantizar una conducción confortable y segura para los pasajeros



*La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la norma ISO 93200:2008 y verificada por Cámara Certificada. La fecha de entrada en vigor es el 01/01/2025 y se revisará anualmente.*

# Confort

## Medios para alcanzar los compromisos

- Existencia de un **Plan Renovación de la Flota anual**.
- Realización de **inspecciones mensuales en el 100% de los vehículos para verificar que su estado de limpieza y conservación es óptimo**.
- Disposición de **contratos con empresas externas especializadas para la limpieza y fumigación de los vehículos e instalaciones**.
- Disposición de un **plan de mantenimiento preventivo del sistema de climatización** de los vehículos adaptado a la estación del año.
- Existencia de **Plan de Formación** continua para los trabajadores.

## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

# Atención al Cliente

## Compromisos y nivel de exigencia

- **Se gestionarán la totalidad de las reclamaciones y sugerencias** recibidas por parte de los usuarios.
- El 100% de las reclamaciones y sugerencias serán gestionadas, **dando repuesta a las mismas, en un plazo inferior a 10 días.**
- El usuario tendrá a su disposición en **el 100% de los vehículos e instalaciones un libro de reclamaciones** para poder exponer sus quejas y sugerencias, así como un formulario para la presentación de las mismas en la página web corporativa.
- **Se enviará a cada uno de los reclamantes una encuesta de satisfacción** con el objeto de conocer su opinión sobre la respuesta aportada y las acciones llevadas a cabo por la empresa para dar solución a la queja que presentó.
- **El 100% de los objetos perdidos detectados por personal de AISA se almacenará en las instalaciones durante 2 meses a disposición del propietario.**
- **Se actualizará el registro de objetos perdidos publicado en la página web** para que los usuarios puedan **consultar** si su pertenencia se encuentra en depósito en las instalaciones del Grupo AISA.
- Se realizarán **encuestas en el 100% de las líneas anualmente para conocer la satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados**, evaluando los criterios descritos en esta carta de servicio.

# Atención al Cliente

## Medios para alcanzar los compromisos

- Disposición de **procedimiento para el tratamiento eficaz y eficiente de las reclamaciones basado en el estándar ISO 10002:2018.**
- Realización de **inspecciones mensuales en el 100% de los vehículos para verificar la existencia y el estado del libro de reclamaciones.**
- Disposición de **procedimiento específico para la gestión de los objetos perdidos.**

## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

# Medio Ambiente

## Compromisos y nivel de exigencia

- La empresa contará con más de un **20% de su flota de vehículos de tecnologías más limpias** (híbridos, eléctricos, gas natural etc.).
- Se llevarán a cabo **medidas para ser respetuosos con el Medio Ambiente y conseguir minimizar la generación de residuos**, así como la **reducción del consumo de combustible de la flota y las emisiones de gases de efecto invernadero**.
- Para minimizar las emisiones, **el tiempo de encendido del motor de los autobuses en cabecera nunca será superior a 5 minutos**, siempre que no se encuentren en operaciones de embarque y desembarque de pasajeros.
- **Se realizará el inventario anual de emisiones de Gases Efecto Invernadero de la empresa y se registrará en el Ministerio para la Transición Ecológica.**

## Medios para alcanzar los compromisos

- **Disposición de contratos con gestores autorizados de residuos.**
- **Análisis periódicos del consumo de los vehículos de la flota.**
- **Certificación del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas ISO 14001:2005 Gestión Medio ambiental e ISO 50001:2018 Gestión de Eficiencia Energética.**



## Medidas correctivas en caso de incumplimiento de compromisos

- **Análisis del incumplimiento específico y establecimiento de las medidas oportunas para corregir las causas detectadas.**

## 10. Revisión y Seguimiento

El contenido de la presente Carta de Servicios se revisará anualmente con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores reflejen la realidad del servicio ofrecido por la organización.

El seguimiento del cumplimiento de los compromisos se realiza a través del análisis periódico de los resultados de cada uno de los indicadores.

Ante incumplimientos de los compromisos, se implantarán las acciones oportunas para corregir las deficiencias en la calidad del servicio.

## 11. Comunicación

Los resultados en referencia a los compromisos adquiridos por AISA y expuestos en esta carta, se comunicarán públicamente de manera anual mediante el presente informe en la página web del Grupo AISA.



# 12. Resultados Año 2024

*\*\* Los resultados se corresponden con los resultados globales de las concesiones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid: VCM401, URCM161 y URCM013 y son verificadas anualmente de manera externa por la empresa Cámara Certifica.*

RESULTADOS INDICADORES AÑO 2024	VCM401	URCM161	URCM013
<b>SERVICIO OFERTADO</b>			
Grado de cumplimiento servicios programados	100,00%	100,00%	100,00%
Puntualidad en la salida de cabecera	99,73%	99,90%	99,94%
Continuación del servicio ante averías	100,00%	100,00%	100,00%
Realización de último servicio programado	100,00%	99,97%	99,95%
Disposición de SAE En la flota	100,00%	100,00%	100,00%
<b>INFORMACIÓN</b>			
Información actualizada y accesible	100,00%	100,00%	100,00%
Notificación en plazo de modificaciones de servicios	100,00%	100,00%	100,00%
Información exterior en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Información prestada por conductores	93,67%	96,67%	75,00%
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
Vehículos accesibles	100,00%	100,00%	100,00%
Funcionamiento dispositivos accesibilidad (visual y sonora)	100,00%	100,00%	100,00%
Conductores capacitados para prestar asistencia a PMR	99,02%	100,00%	100,00%
Validación de billetes a bordo	99,95%	99,93%	99,97%
<b>SEGURIDAD</b>			
Disminución tasa de accidentes culpables	-12,21%	8,22%	-35,35%
Cumplimiento mantenimientos preventivos vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Cumplimiento inspecciones reglamentarias vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Disposición Plan de emergencia y elementos de seguridad en los vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Disposición cámaras de videovigilancia en servicios nocturnos	100,00%	NA	NA
Información sobre puntos negros de rutas	Publicada internamente	Publicada internamente	Publicada internamente
<b>CONFORT</b>			
Antigüedad máxima de la flota inferior a 10 años	9,05	9,06	9,05
Antigüedad media de la flota inferior a 5 años	4,04	4,91	3,9
Estado de limpieza correcto de los vehículos	99,37%	99,58%	100,00%
Realización de tratamientos de fumigación en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Temperatura confortable (entre 18º y 26º)	99,68%	99,68%	99,41%
Formación personal de movilidad en conducción segura	84,31%	65,38%	66,67%
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
Gestión de la totalidad de las reclamaciones y sugerencias	100,00%	100,00%	100,00%
Respuesta en plazo	9	9	6
Disposición de libro de reclamaciones en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Encuesta de satisfacción sobre la gestión de las reclamaciones	100,00%	100,00%	100,00%
Gestión de objetos perdidos	100,00%	100,00%	100,00%
Campaña de encuestas de satisfacción anual	REALIZADA	REALIZADA	REALIZADA
<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>			
Vehículos de tecnologías más limpias	26,32%	70,83%	43,75%
Medidas para ser respetuosos con el medio ambiente	Certificado ISO 14001	Certificado ISO 14001	Certificado ISO 14001
Tiempo encendido de motor en cabecera	100,00%	100,00%	100,00%
Inventario anual de emisiones GEI	Registrado MITECO	Registrado MITECO	Registrado MITECO

*\*\* Los resultados se corresponden con los resultados globales de las concesiones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid: VCM401, URCM161 y URCM013 y son verificadas anualmente de manera externa por la empresa Cámara Certificada.*