

# CARTA DE SERVICIOS

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

Fecha de publicación: Enero 2026



# 1. Presentación

El Grupo AISA, dedicado al transporte de viajeros por carretera, cuenta con más de 80 años de experiencia en el sector. La compañía combina la solidez de su trayectoria con la incorporación continua de los últimos avances tecnológicos, prestando especial atención a la seguridad y el confort de las personas viajeras, así como a la puntualidad, la fiabilidad y la eficiencia en la prestación de todos sus servicios.

Actualmente, cuenta con una plantilla de más de 500 personas 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).



## 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	
Código línea	Línea
1	Circular (FFCC-Ambulatorio-FFCC)
2	Circular (FFCC-El Restón-FFCC)
3	Circular (El Restón-Av. Andalucía-El Restón)
4	Circular (FFCC-Polígonos Norte-FFCC)
5	Circular (FFCC-PI Rompecubas Norte-FFCC)
6	Circular (FFCC-El Caracol-El Restón II-FFCC)
7	Circular (FFCC-Hospital-El Restón-FFCC)
SE	Servicio Especial

URCM013 URBANOS DE ARANJUEZ	
Código línea	Línea
1	Circular (FFCC-Estudios Cinematográficos-FFCC)
2	Circular (FFCC-Residencia-FFCC)
3	Circular (FFCC-Gta. de la Música-FFCC)
4	Circular (FFCC-Hospital del Tajo-Pau de la Montaña)
5	Circular (FFCC-Hospital del Tajo-Pau de la Montaña-Pau de la Montaña-FFCC)

VCM401 MADRID-ARANJUEZ-VILLAREJO DE SALVANÉS	
Código línea	Línea
N401	Madrid (Atocha) – Pinto – Valdemoro
N402	Madrid (Atocha) – Ciempozuelos – Aranjuez
131	Circular de Ciempozuelos
113	Línea 1A - Circular Pinto
114	Línea 1B - Circular Pinto
421	Madrid – Pinto
422	Madrid – Valdemoro
423	Madrid – Aranjuez
424	Madrid – Valdemoro (El Restón)
425	Valdemoro – Ciempozuelos
426	Madrid – Ciempozuelos
427	Madrid (Villaverde) – Pinto
428	Getafe – Valdemoro
429	Madrid – Aranjuez (Pau de la Montaña)
430	Aranjuez – Villarejo de Salvanes

# 3. Objetivo

El objeto de la presente Carta de Servicios es informar a las personas usuarias 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 Certifica.  
La fecha de entrada en vigor es el 01/01/2026 y se revisará anualmente.*

# 4. Información de contacto

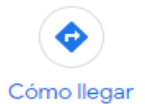
Toda la información relativa a la explotación de las concesiones (horarios, itinerarios, tarifas), así como la presentación de quejas o sugerencias, recuperación de objetos perdidos, y otras consultas, se pueden efectuar al Servicio de Atención a la clientela a través de los siguientes canales:

- 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 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. Valdemoro)  
Línea 426 Madrid-Ciempozuelos - parada nº 15382 (Pol. Ind. Rompecubas)  
Línea 423 Aranjuez-Madrid - parada nº 9324 (Pol. Ind. Valdemoro)  
Línea 423 Madrid-Aranjuez - parada nº 15382 (Pol. Ind. Valdemoro)  
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 las personas usuarias

Puede consultar los derechos y obligaciones, 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/wp-content/uploads/2025/02/reglamentoviajeroscam2.pdf>



*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 01/01/2026 y se revisará anualmente.*



# 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.
- ❖ Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

## 7. Formas de participación de las Partes Interesadas

Las personas usuarias y otras partes interesadas de la organización pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de la siguiente manera:

Página Web	<a href="http://www.aisa-grupo.com">www.aisa-grupo.com</a>
Teléfono Atención a la clientela	<b>918752018</b> Horario ininterrumpido de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y fines de semana de 9:00 a 17:00 horas
Correo electrónico	<a href="mailto:clientes@aisa-grupo.com">clientes@aisa-grupo.com</a>
Encuestas de Satisfacción	Realización de campañas anuales de Encuestas de Satisfacción a usuarios para conocer la calidad percibida sobre los servicios prestados
Reclamaciones y sugerencias	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>

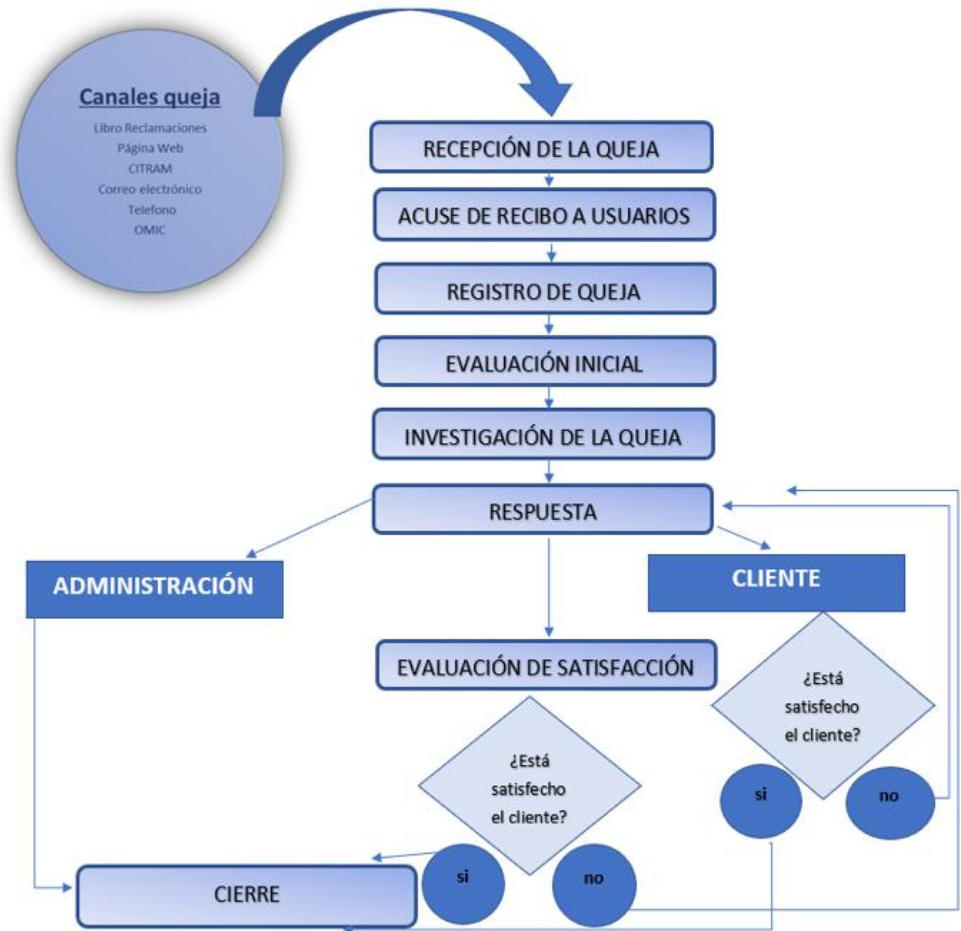
Las consultas de la carta de servicios se pueden realizar a través de estos mismos canales de comunicación, y la comunicación de la misma se establece de forma interna y externa.

# 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 las personas usuarias 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 01/01/2026 y se revisará anualmente.*



# Servicio Ofertado

## Compromisos y nivel de exigencia

- 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.



## 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 personal de conducción de reserva** en las bases, 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**.

# 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 todas las personas usuarias.
- Las **modificaciones** programadas del servicio serán notificadas a las personas usuarias con una **antelación mínima de 48 horas laborables** en todos los medios disponibles (web, paradas y vehículos).
- El personal de conducción prestará la información sobre el servicio solicitada por las personas usuarias.



## 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.



# Accesibilidad

## Compromisos y nivel de exigencia

- Cumplimiento en el 100% de los vehículos para permitir la accesibilidad a las PMR y el transporte de al menos una de ellas en silla de ruedas.
- El 100% de los servicios dispondrá de información visual y sonora acerca del servicio realizado.
- El 100% del personal de conducción 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 las personas viajeras podrá validar su billete a bordo del autobús.



## 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 las personas viajeras, 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.**



# Seguridad

## Compromisos y nivel de exigencia

- El **100%** de los vehículos cumplirá el plan de mantenimiento periódico 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.
- El **100%** de los vehículos de la flota contará con indicaciones sobre la ubicación de los elementos de seguridad a disposición de las personas usuarias, que estarán debidamente situados y revisados (martillos, extintores y ventana de salida de emergencia).



## 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 el personal trabajador.

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, manteniendo una antigüedad media inferior a 5 años.
- El 100% de los vehículos de la flota será sometido a limpiezas periódicas.
- En la totalidad de la flota se llevarán a cabo tratamientos DDD (desinfección, desinsectación y desratización) por parte de una empresa externa especializada homologada.
- El 98% de las expediciones contarán con una temperatura confortable entre los 18º y 26º.
- El personal de conducción de la plantilla recibirá formación en conducción eficiente, racional y segura.



## 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 el personal trabajador.

## 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, dando repuesta a las mismas, en un plazo máximo de 10 días.
- Las personas usuarias tendrán a su disposición en el 100% de los vehículos e instalaciones un libro de reclamaciones para poder exponer sus quejas y sugerencias.
- El 100% de los objetos perdidos detectados por personal de AISA se almacenará en las instalaciones durante 2 meses a disposición del propietario.
- Se publicará un registro de objetos perdidos en la página web para que las personas usuarias puedan consultar si su pertenencia se encuentra en depósito
- Se realizarán encuestas anualmente en el 100% de las líneas para conocer la satisfacción de las personas usuarias sobre los servicios prestados, evaluando los criterios descritos en esta carta de servicio.

## 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.**



*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 01/01/2026 y se revisará anualmente.*



# 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 el incumplimiento 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 2025

*\*\* 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 2025	VCM401	URCM161	URCM013
<b>SERVICIO OFERTADO</b>			
Grado de cumplimiento servicios programados	100,00%	100,00%	100,00%
Puntualidad en la salida de cabecera	98,27%	99,30%	99,16%
Continuación del servicio ante averías	100,00%	100,00%	100,00%
<b>INFORMACIÓN</b>			
Cumplimiento requisitos Web	100,00%	100,00%	100,00%
Comunicación de modificaciones programadas	97,27%	100,00%	97,56%
Información proporcionada por el conductor	94,93%	85,20%	100,00%
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
Vehículos 100% accesibles (con rampa automática)	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	100,00%	100,00%	100,00%
Validación de billetes a bordo	99,93%	99,91%	99,96%
<b>SEGURIDAD</b>			
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%
<b>CONFORT</b>			
Antigüedad máxima de la flota inferior a 10 años	9,32	9,11	6,6
Antigüedad media de la flota inferior a 5 años	3,89	4,71	2,97
Estado de limpieza correcto de los vehículos	96,54%	98,06%	100,00%
Realización de tratamientos de fumigación en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Temperatura confortable (entre 18 º y 26 º)	98,41%	98,75%	98,85%
Formación personal de movilidad en conducción segura	81,55%	93,33%	92,86%
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
Gestión de la totalidad de las reclamaciones y sugerencias	100,00%	100,00%	100,00%
Respuesta en plazo	10	10	7
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	32,43%	70,83%	62,50%
Medidas para ser respetuosos con el medio ambiente	Certificado ISO 14001	Certificado ISO 14001	Certificado ISO 14001
Tiempo encendido de motor en cabecera	99,62%	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 Certifica.**