



# Carta de Servicios

VCM604 – AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL

## PRESENTACIÓN

La concesión VCM604 forma parte de Avanza Centro de la Compañía Avanza Movilidad Integral y desarrolla su actividad prestando Servicio de Transporte Regular Permanente de Viajeros de Uso General por Carretera en la Comunidad de Madrid.



Los elementos clave en los que trabajamos para conseguir la satisfacción del cliente: Seguridad, Calidad y Puntualidad.

Orientamos todo nuestro esfuerzo en hacer que la experiencia del viaje sea excelente y conseguir así que nuestros ser destaquen por su puntualidad, seguridad, comodidad y buen trato al pasajero: desde la información a la atención al cliente que prestamos.

El futuro del transporte colectivo pasa por oofrecer experiencias únicas a los viajeros. Por ello hacemos de la calidad de sus servicios el eje de la calidad de Avanza.

Consulta las [Políticas de Calidad de Avanza](#)

*\*Nota: La Política de Sostenibilidad y Gestión de la Calidad actualmente se encuentra en proceso de aprobación de la nueva versión*

## SERVICIOS

La concesión VCM 604 Madrid – Cercedilla – Hoyo de Manzanares de la que es titular Avanza Movilidad Integral está compuesta por un total de 22 líneas que cubren las conexiones de los principales municipios de la zona noroeste de la Comunidad de Madrid.

Se dispone de toda la información relativa a las líneas de la concesión en la página web <https://madrid.avanzagrupo.com/>





Relación de líneas urbanas:

- Urbana Cercedilla L1: Hospital de la Fuenfría – Urb. Cabezuela – Instituto
- Urbana Guadarrama L4: Urb. Guadarrama – Polideportivo – Vallefresnos / La Serranilla

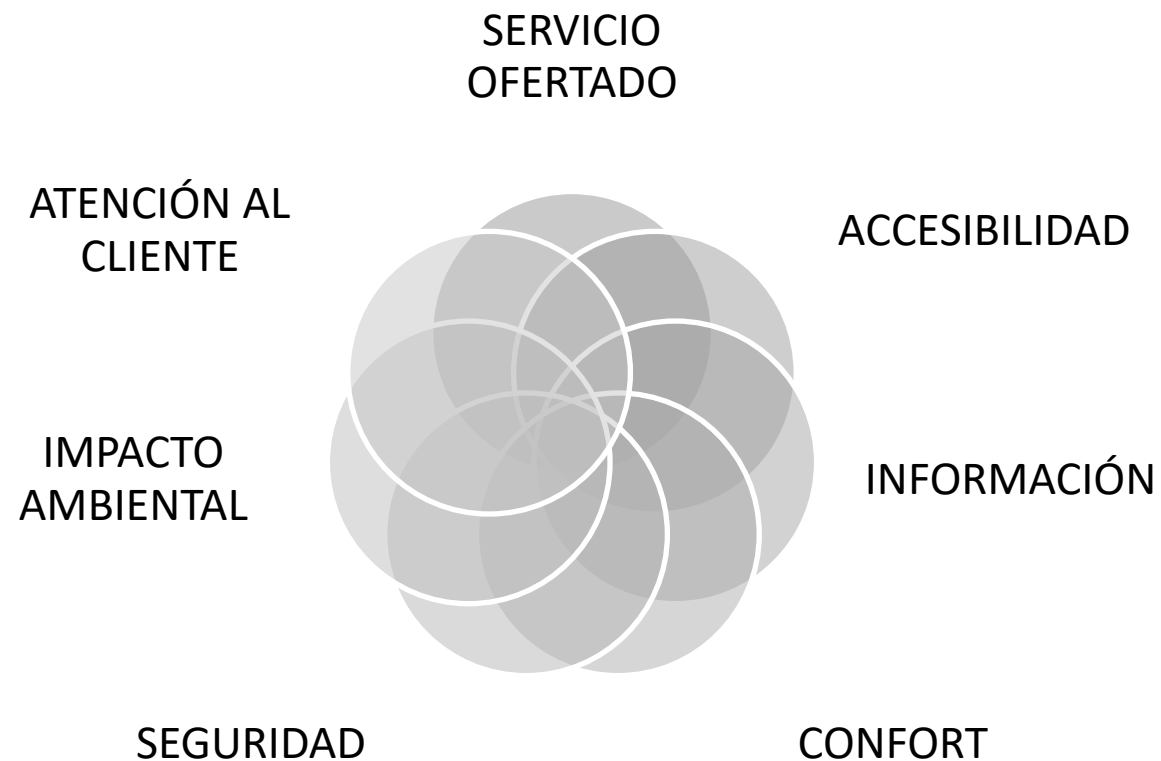
## Relación de líneas interurbanas:



- Línea 610: Torrelodones – Hoyo de Manzanares – Colmenar Viejo
- Línea 611: Madrid – Torrelodones – Hoyo de Manzanares (Berzosa)
- Línea 611A: Madrid – Torrelodones – Hoyo de Manzanares (Las Colinas)
- Línea 612: Madrid – Torrelodones – Los Robles
- Línea 613: Madrid – Torrelodones (Centro Comercial)
- Línea 680 : Collado Villalba (Hospital) – Cercedilla
- Línea 681: Madrid – Collado Villalba – Alpedrete
- Línea 682: Madrid – Collado Villalba – Guadarrama
- Línea 683: Madrid - Collado Villalba – Collado Mediano
- Línea 684: Madrid – Collado Villalba – Cercedilla
- Línea 685: Majadahonda (Hospital) – Guadarrama
- Línea 686: Madrid – Torrelodones (Peñascales)
- Línea 686A: Madrid – Torrelodones (Montealegre)
- Línea 687: Madrid – Collado Villalba (Estación)
- Línea 688: Madrid – Collado Villalba – Los Molinos
- Línea 690: Navacerrada – Guadarrama
- Línea 691: Madrid (Moncloa) – Navacerrada
- Línea 692: Los Molinos – Cercedilla - VALDESQUI
- Línea 696 : Collado Villalba (Hospital) – Navacerrada
- Línea N602: Servicio nocturno Madrid – Torrelodones – Collado Villalba

## COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Con el objetivo de ofrecer un servicio de transporte de calidad, la empresa ha establecido una serie de compromisos basados en la norma UNE 13816 – Transporte de pasajeros y requisitos del Plan de Calidad del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.



## COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO



### SERVICIO OFERTADO

- 95% Cumplimiento de horarios.
- 98% realización de servicios programados.
- 100% realización de últimos servicios.
- 90% cumplimiento servicio promedio día.
- 90% cumplimiento servicio en hora punta.
- 98% servicio acorde a criterios de ocupación.
- Plan contingencia ante averías de la flota durante la prestación del servicio.
- 95% Operatividad de equipos y sistemas a bordo de los vehículos.
- 95% operatividad de expendedoras y validadoras.



### ACCESIBILIDAD

- Se dispone de un protocolo de comprobación y funcionamiento de los elementos de accesibilidad disponibles.
- 95% funcionamiento de rampas y plataformas.
- Formación de personal en materia de accesibilidad.

## COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO



### INFORMACIÓN AL USUARIO

- 100% de vehículos con información establecida.
- Los conductores proporcionan a los usuarios la información pertinente durante la prestación del servicio: medios de contacto con la empresa, paradas / horarios de la línea,
- 100% revisión de información en paradas al trimestre.
- 100% revisión de estado de limpieza y conservación de paradas al mes.
- Se informa a los usuarios de las modificaciones programadas del servicio con 48 h de antelación a través de la página web y otros medios de contacto.
- 95% funcionamiento de elementos de información dinámica.
- 95% operatividad mecanismos de información en tiempo real.



### CONFORT

- Se dispone de un protocolo de limpieza y conservación de los vehículos.
- 90% funcionamiento de sistemas de climatización en vehículos.
- 95% servicios prestados acorde a criterios de limpieza y conservación de vehículos.

## COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO



### SEGURIDAD

- Se dispone de un protocolo de seguridad de la actividad e inspección y mantenimiento de los vehículos.
- Objetivo de reducción de la tasa interanual de accidentes en una proporción del 2%.
- Registro, seguimiento y gestión de los incidentes producidos durante la prestación del servicio.
- Inspección mensual de los elementos de seguridad presentes en el vehículo.



### IMPACTO AMBIENTAL

- Se dispone de un protocolo de actuaciones de reducción del impacto ambiental generado por el desarrollo de la prestación del servicio.
- La empresa ha implantado y certificado un sistema de gestión ambiental según ISO 14.001.
- La empresa a través del seguimiento de los consumos de los vehículos lleva a cabo acciones para reducirlos y minimizar las emisiones de CO2.
- Formación en conducción eficiente a los conductores.

## COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO



### ATENCIÓN AL CLIENTE

- Se dispone de un protocolo de atención al cliente.
- 100% de vehículos disponen de libro de reclamaciones.
- Objetivo de reducción de la tasa de quejas interanual en un 10%.
- Establecemos un plazo objetivo de respuesta o resolución de las quejas de 10 días laborales, sin que dicho plazo supere en todo caso los 20 días laborales, para casos más complejos.
- 90% funcionamiento del servicio de atención telefónica.
- Disposición de página web con información relativa a líneas, servicios de la empresa, medios de contacto, etc.

Cada compromiso recogido en el presente documento ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos se realizará de manera continuada con el fin de conocer la consecución de las metas y tomar las medidas pertinentes.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Existe un REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL TRANSPORTE INTERURBANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (Decreto 79/1997), donde se regulan los derechos y obligaciones de los usuarios de las líneas de transporte interurbano, las prohibiciones e infracciones.

### **DERECHOS**

*1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte de carácter general y específicamente de los incluidos en este capítulo, así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.*

*2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:*

*a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.*

*b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.*

*c) Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.*

*d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.*

*e) Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.*

*f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.*

*g) Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.*

*h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 16 de este Reglamento.*

*i) Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros. [Por [Orden de 13 de enero de 2026](#), de la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras, se regulan las condiciones de transporte de objetos por los usuarios de los autobuses de transporte público regular de viajeros que sean competencia del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid]*

*j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.*

*k) Acceder a los autobuses con bicicletas, en los términos y condiciones que establezca la Consejería competente, que respetarán el derecho al uso de los espacios reservados a las personas de movilidad reducida*

*l) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.*

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### **OBLIGACIONES**

Los viajeros deberán, en cualquier caso:

- a) *Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.*
- b) *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.*
- c) *Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 2.2.i).*
- d) *No viajar con animales, salvo perros de asistencia, acompañados por la persona usuaria o adiestrador; o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.*
- e) *Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.*
- f) *Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.*
- g) *No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.*
- h) *Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.*
- i) *No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.*
- j) *No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.*
- k) *Abstenerse de comer dentro de los vehículos.*
- l) *No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.*
- m) *Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.*
- n) *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.*

## MEDIOS DE CONTACTO

Contacte con nosotros para solicitar cualquier información o consulta, así como para dejar su opinión sobre nuestros servicios a través de cualquiera de los siguientes canales:



Web: <https://madrid.avanzagrupo.com/>

Correo electrónico: [info.cercanias.madrid@avanzagrupo.com](mailto:info.cercanias.madrid@avanzagrupo.com)

Oficinas : Calle Buriel, 2 A, Polígono Industrial P-29  
28400 – Collado Villalba

Teléfono de atención al cliente: 900 922 798

Servicio información WhatsApp: 661 207 049

Horario de atención telefónica: 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año.

Horario atención por parte de nuestros agentes:

- Horario de invierno (del 16 de septiembre al 14 de junio): Lunes a Jueves, de 08:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas. Viernes, de 08:00 a 15:00 horas
- Horario de verano (del 15 de junio al 15 de septiembre): Lunes a Viernes, de 08:00 a 15:00 horas



# Carta de Servicios

VCM 604 – AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL