



**Concejalía de  
Transportes**

# CARTA DE SERVICIOS



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# NOTA INFORMATIVA

En el marco del **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte** la **concejalía de Transportes**, con el asesoramiento de la concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde el 13/09/2022 fecha de su aprobación, previamente a su renovación será necesario informar a la Concejalía de Calidad sobre el cumplimiento de los compromisos de Calidad.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la concejalía de Calidad, por medio de la web, <https://goo.su/txsHtGi>



---

# INTRODUCCIÓN



Las competencias a nivel de transportes del Ayuntamiento de Boadilla del Monte están delegadas en el Consorcio Regional de Transportes (CRTM), por adhesión al mismo firmada en pleno el 8 febrero 1988. La concejalía de transportes atenderá todas las solicitudes recibidas y dará traslado de éstas al CRTM.

No obstante, desde el Ayuntamiento de Boadilla del Monte se considera adecuado ampliar los servicios ofertados mejorando la comunicación con los vecinos en esta área y ser a la vez interlocutor válido entre los usuarios y el CRTM.

## MISIÓN

Somos un servicio que nace con el objetivo de orientar y asesorar a los vecinos en materia de transporte y desde la cercanía y a través de los canales habilitados para ello, poder llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Enviar las consultas, solicitudes, sugerencias y reclamaciones que presenten los vecinos y usuarios de los servicios públicos de transporte de Boadilla del Monte: líneas de autobús urbanos e interurbanos y metro ligero.
- Optimizar recursos y establecer sinergias de manera que se enfoque la movilidad y transporte en el municipio de una forma más sostenible.
- Fomentar el uso del transporte público como forma de reducir el coste soportado por el usuario y contribuir a la mejora del medio ambiente urbano.
- Promover iniciativas que estén en línea con las estrategias y leyes vigentes, así como con el anteproyecto de Ley de Movilidad.

## VISIÓN

Ser la unidad encargada de velar por los intereses de los vecinos y usuarios de los transportes públicos del municipio ante el Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid y conseguir que las peticiones, sugerencias o reclamaciones recibidas por dicho organismo se atiendan y tengan en cuenta para mejorar la movilidad en el municipio y promover una movilidad y transporte más sostenible.

---



# SERVICIOS PRESTADOS

Desde la concejalía de Transportes, como servicio público y atendiendo a nuestro objetivo de asesorar a los usuarios del transporte público, nos comprometemos a:

- **Informar:** proporcionar a los usuarios de los servicios públicos de transporte de Boadilla del Monte, toda la información que necesiten al respecto, horarios, rutas, servicios, etc., por medio de los canales habilitados para ello, tales como mail, buzón de participación y sede electrónica.
- **Gestionar:** recibir las consultas, solicitudes, sugerencias y reclamaciones presentadas por usuarios del transporte público de Boadilla del Monte a través de los canales habilitados para ello, tales como mail, sede electrónica y buzón de participación ciudadana y dar traslado al CRTM o al órgano competente para su tramitación, manteniendo en todo momento informado al usuario del estado de su petición.



- **Supervisar:** por otra parte, se realizará un seguimiento del mobiliario urbano vinculado a los transportes públicos del municipio, tratando de mejorar el estado y acceso a los mismos.
- **Organizar actividades:** realizar, en la medida de las posibilidades municipales, actividades destinadas a promover el uso del transporte público en el municipio y promover una movilidad y transporte responsable y sostenible.
- **Financiar o cofinanciar junto al CRTM** el mantenimiento de los transportes públicos municipales tal y como establece la Ley 5/1985, del 16 de mayo, de creación del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.





# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

LOS CIUDADANOS/ USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BOADILLA DEL MONTE TENDRÁN LOS SIGUIENTES DERECHOS RECONOCIDOS EN LA PRESENTE CARTA:

- Obtener asesoramiento e información relativa al uso del transporte público en Boadilla del Monte.
- Exponer ante este servicio las consultas, peticiones, sugerencias o reclamaciones que desee hacer llegar al Ayuntamiento de Boadilla del Monte.
- Estar informado del estado de su solicitud y de la respuesta del CRTM u organismo competente en la materia.
- Poder optar a ayudas o subvenciones municipales destinadas a la mejora en el acceso y uso del transporte público.
- Además, la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce a los ciudadanos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.



LOS CIUDADANOS/USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE BOADILLA DEL MONTE TENDRÁN LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES RECONOCIDAS EN LA PRESENTE CARTA:

- Los usuarios deben notificar sus peticiones a través de los canales habilitados al efecto.
- Mantener una correcta actitud y de respeto hacia los demás usuarios y hacia los empleados públicos.
- Hacer un uso adecuado del mobiliario urbano y la infraestructura de transporte, colaborando en su cuidado y mantenimiento.
- Plantear sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.





# NORMATIVA ESPECÍFICA

Los procedimientos y funcionamiento de este servicio se regirán por la normativa adjunta:

1. Constitución Española (arts. 9.2 y 22).
2. Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (T. VII, C. II).
3. Ley 5/1985, de 16 de mayo, de creación del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.
4. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su redacción dada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
5. Cualquier normativa de aplicación que esté en vigor durante el periodo de vigencia de la presente carta.







# COMPROMISO DE CALIDAD

La concejalía de Transportes, en su intención de proporcionar un servicio de calidad para sus ciudadanos/usuarios se compromete a:

- Ofrecer una comunicación ágil: que la comunicación con los usuarios sea lo más directa y ágil posible y que todas las peticiones se resuelvan lo antes posible teniendo en cuenta que este servicio depende de la respuesta por parte de otros organismos como es el CRTM.
- Tener usuarios satisfechos con los transportes públicos y sus infraestructuras: que los usuarios estén satisfechos con el asesoramiento recibido por parte de la concejalía, tanto los que solicitan información, los que realizan consultas o los que presenten cualquier sugerencia/reclamación.
- Ofrecer información actualizada sobre el estado de las consultas: tener actualizada la relación entre las consultas y el estado en el que se encuentren de modo que estén permanentemente actualizadas en el registro habilitado para ello.
- Supervisar el estado de las marquesinas y postes de señalización de las paradas de los autobuses urbanos e interurbanos y de las estaciones de MTL y pasar las incidencias detectadas en el menor tiempo posible para su resolución.





# INDICADORES DE CALIDAD

La concejalía de Transportes, como interlocutor entre el ciudadano/usuario y el CRTM establecerá los siguientes indicadores de calidad que, salvo causa sobrevenida, ajena al servicio, deberán cumplirse:

Tiempo medio en la tramitación de las peticiones, consultas, sugerencias y reclamaciones:

- Consultas, solicitudes, peticiones, sugerencias y reclamaciones que la concejalía pueda responder por medios propios: tiempo medio de 1 semana.
- Las consultas que requieran la respuesta del CRTM del ayuntamiento, podemos agilizarlas dando traslado al CRTM en menos de 1 semana y realizando un seguimiento del estado cada 15 días.





# NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para solicitar información relativa a los servicios ofrecidos:

**POR ESCRITO:**

**Correo electrónico:** [transporte@aytoboadilla.com](mailto:transporte@aytoboadilla.com)

**Sede electrónica:** Buzón del Ciudadano en la página web municipal <https://goo.su/jyxX5N>

**POR TELÉFONO:**

**916349300 EXT. 2107**

**EN PERSONA:**

C/ Francisco Asenjo Barbieri N°2, Casa de la Juventud e Infancia, C.P. 28660, Boadilla del Monte.





# DÓNDE ESTAMOS

Servicio de Información concejalía de Transportes, ubicado en:

C/ Francisco Asenjo Barbieri N°2, Casa de la Juventud e Infancia, C.P. 28660, Boadilla del Monte.

**TELÉFONOS:** 916349300

**CORREO ELECTRÓNICO:** [transporte@aytoboadilla.com](mailto:transporte@aytoboadilla.com)

**HORARIOS:** de lunes a viernes, de 9:30 a 14:00horas.



Información de Transportes



**MEDIOS DE ACCESOS Y TRANSPORTES:**

**EN AUTOBÚS DESDE MADRID:**

- 571 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte (por Montepríncipe)
- 573 Madrid (Moncloa) – Boadilla del Monte (Urbanizaciones)
- 574 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte

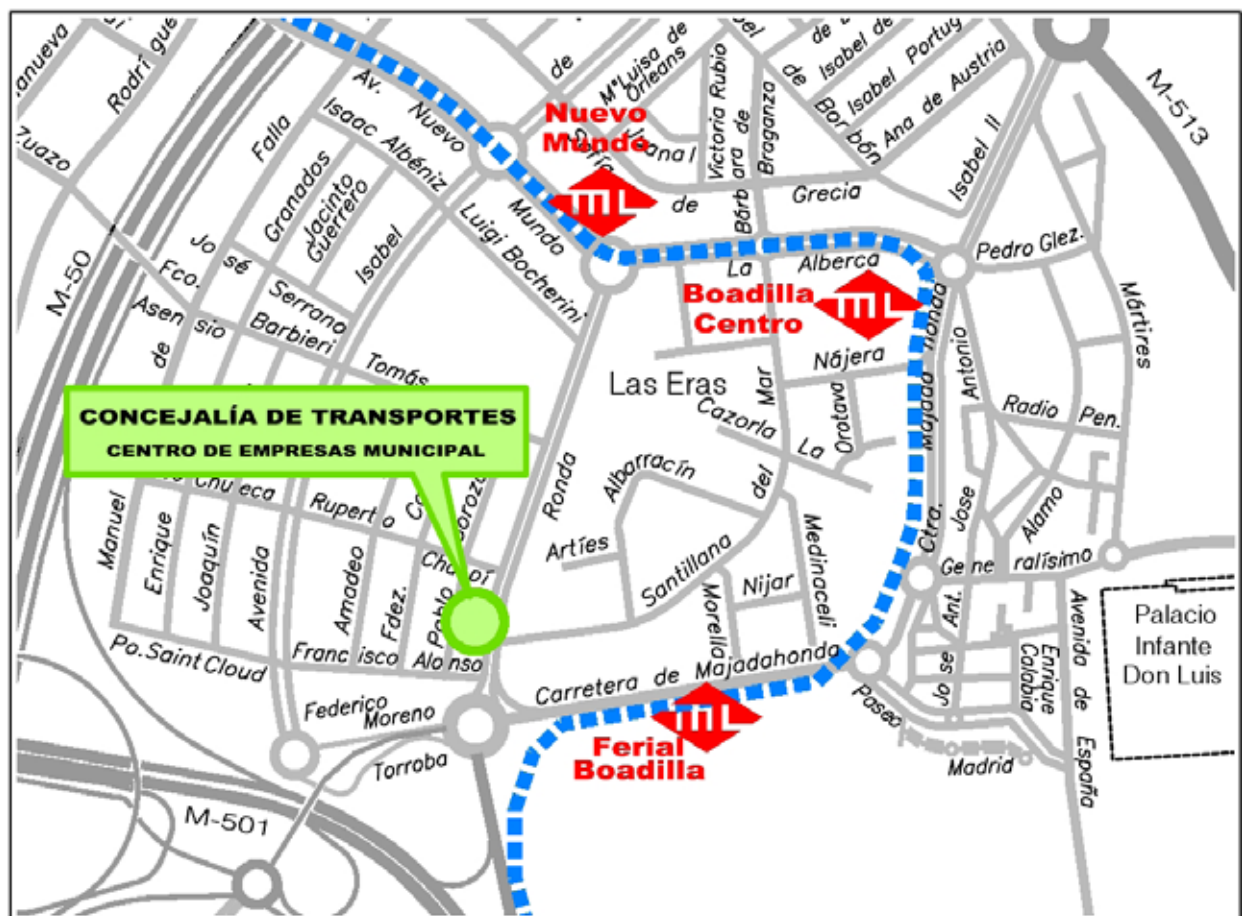


**OTRAS LÍNEAS INTERURBANAS DE AUTOBUSES:**

- 566 Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón
- 567 Villaviciosa de Odón – Majadahonda
- 575 Boadilla del Monte – Brunete

**EN METRO LIGERO DESDE MADRID:**

- Línea 3 Metro Ligero: Colonia Jardín – Puerta de Boadilla, estación Nuevo Mundo
- 571 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte (por Montepríncipe)
- 573 Madrid





Concejalía de Transportes

# CARTA DE SERVICIOS

