CARTA DE SERVICIOS

Transporte Escolar de Castilla-La Mancha

Castilla-La Mancha

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Castilla-La Mancha

1 DATOS IDENTIFICATIVOS

El transporte escolar es un servicio educativo complementario, compensatorio y social, destinado especialmente a garantizar la educación básica y cuya organización y funcionamiento se encuentra regulado por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Su gestión corresponde al Servicio de Transporte Escolar, adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

2 OBJETIVOS Y FINES

El objetivo fundamental es garantizar el servicio de transporte para el traslado habitual del alumnado que curse enseñanzas básicas, con origen o destino en un centro docente público dependiente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, así como la asignación del servicio, con las plazas vacantes de las rutas contratadas por la Consejería, para el alumnado de otros niveles educativos con el mismo origen y destino.

Como servicio educativo, debe entenderse como un espacio donde se promueva la educación, se potencien hábitos saludables y se fomenten un buen comportamiento y una adecuada relación social.

La Carta de Servicios de Transporte Escolar es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece, así como los compromisos que asume en la prestación de los mismos. La medición del grado de cumplimiento de estos servicios y compromisos es una tarea esencial en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

3 MARCO LEGAL

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que establece que las administraciones educativas prestarán un servicio de transporte cuando sea necesario en las zonas rurales.
- Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha, prevé la prestación del servicio de transporte escolar de manera gratuita para el alumnado escolarizado en centros públicos que curse enseñanzas básicas.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.
- Decreto 119/2012, de 26 de julio, por el que se regula la organización y funcionamiento del servicio de transporte escolar financiado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en los centros docentes públicos dependientes de ésta.
- Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, que regula las condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores.

4 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

El alumnado usuario del transporte escolar tendrá derecho:

- A la información sobre la normativa vigente del transporte escolar.
- A disponer de una plaza en el vehículo de la ruta al que esté adscrito.
- Al uso del autobús escolar en correcto funcionamiento de todos sus elementos interiores y exteriores, así como en adecuadas condiciones de higiene y limpieza.
- A vehículos adaptados, cuando se trate de alumnado con movilidad reducida y que utilicen sillas de ruedas, debiendo contar con las mejoras técnicas adecuadas (rampa de acceso o plataforma elevadora y dispositivos de anclaje o medios de retención homologados) que permitan, tanto el acceso del vehículo como su permanencia en el mismo durante el trayecto con total seguridad y confort.
- A sistemas de retención infantil homologados adaptados al peso y talla de los alumnos y alumnas.
- A la llegada y salida del centro con un margen de espera no superior a veinte minutos, salvo que por motivos razonados se autorice por la delegación provincial el incremento de ese periodo de tiempo.
- A que la permanencia en el autobús sea inferior a 45 minutos en cada sentido del viaje, salvo causas justificadas.
- A un trato correcto por parte de los empleados de la empresa de transporte y de los acompañantes.
- A ser atendidos con prontitud en caso de alguna incidencia surgida durante el viaje.
- A disponer de acompañante en los casos en que sea obligatorio en virtud de la normativa de seguridad vigente.
- A que el autobús se detenga en las paradas de salida y llegada en un lugar seguro, en los puntos de parada establecidos al efecto.
- A la ayuda individual de transporte para alumnado con derecho a transporte gratuito, en el caso de no poder utilizar la ruta contratada por motivos justificados, o la inexistencia de ésta.

El alumnado usuario del transporte escolar estará obligado a:

- Observar en el autobús buena conducta, como si se tratara del Centro Escolar.
- Llevar consigo siempre el carné de transporte facilitado por su centro.
- Hacer un buen uso del autobús dando un buen trato a los asientos y cuidando de que se mantenga limpio.
- Permanecer sentado durante el viaje.
- Observar puntualidad en el acceso al autobús, a fin de no modificar el horario establecido.
- Obedecer y atender a las instrucciones del conductor y acompañante, en su caso.
- Cumplir durante el viaje las normas del Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- Entrar y salir con orden del autobús.

- Ser solidario y ayudar a sus compañeros.
- Utilizar obligatoriamente el cinturón de seguridad u otros sistemas de retención infantil homologados establecidos en los vehículos.

5 CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS

Servicio de información:

- Sobre las rutas escolares existentes en el centro, así como las paradas establecidas.
- Sobre los acompañantes del servicio del transporte escolar.
- Sobre la suspensión de las rutas escolares como consecuencia de inclemencias meteorológicas.
- Sobre los controles realizados por parte de la Consejería para la supervisión del servicio.

Servicio de gestión de:

- Reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Incidencias detectadas en los trayectos de las rutas.
- Incidencias comunicadas por otras Administraciones.
- Procedimiento de contratación de las rutas escolares.
- Ayudas de transporte para alumnado con derecho a transporte gratuito al que no se le puede ofertar ruta.

Servicio de control:

- Inspección de las rutas.
- Selección y propuesta de las rutas a inspeccionar por la Consejería de Fomento.
- Ayuda a la conciliación de la vida familiar, laboral y escolar.

6 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Garantizar un transporte escolar de calidad y seguro.
2. La reducción del margen de espera hasta alcanzar un tiempo no superior a 10 minutos a la llegada o salida del centro.
3. Dotar de acompañante del transporte escolar en aquellas rutas en las que, no siendo obligatorio por la normativa vigente, pueda considerarse oportuno.
4. Conseguir una flota de autobuses de antigüedad no superior a los 10 años mediante los criterios de adjudicación de los contratos.
5. Dar respuesta a todas las reclamaciones, quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles.

7 INDICADORES DE CALIDAD ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos adquiridos llevan asociados una serie de indicadores que permiten evaluar su grado de consecución. Los indicadores correspondientes a esta carta se encuentran en el anexo adjunto. Pueden también consultarse en la Sede Electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (https://www.jccm.es) y en la sección de transporte escolar del portal de educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha:
https://www.educa.jccm.es/alumnado/es/servicios-educativos/transporte-escolar

8 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

- A través del de la Comisión de Seguimiento del Servicio de Transporte Escolar participan centros, madres y padres, la empresa del servicio de acompañantes, asociaciones de transportistas y responsables del Servicio en las Delegaciones Provinciales.
- A través de la encuesta al efecto colgada en el buzón de servicios educativos se puede expresar el grado de satisfacción con el servicio.
- A través de la encuesta anual que realiza la empresa de acompañantes se puede expresar el grado de satisfacción con este servicio.

9 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para seguir mejorando en la prestación del servicio, es necesaria la colaboración de los ciudadanos mediante la formulación de las iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios: Servicio de Transporte Escolar. Secretaría General. Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Bulevar Río Alberche, s/n. 45071 Toledo.
- Mediante el correspondiente formulario de la sede electrónica de la Junta en la página web: https://www.jccm.es. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 o al teléfono 925 27 45 52 si se llama desde fuera de Castilla- La Mancha (o desde una localidad de ésta, pero con el prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma), que las formalizará en soporte electrónico.
- Mediante correo electrónico: transporte.edu@jccm.es
- De forma presencial, en cualquier dependencia de la Junta con servicio de registro de entrada, sin tener que acompañar escrito, siendo la Unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

10 GARANTIAS

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Secretaría General se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

11 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el día 7 de diciembre de 2023, entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esa fecha o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta.

12 FORMAS DE ACCESO

Los Servicios contenidos en la presente carta se prestan en:

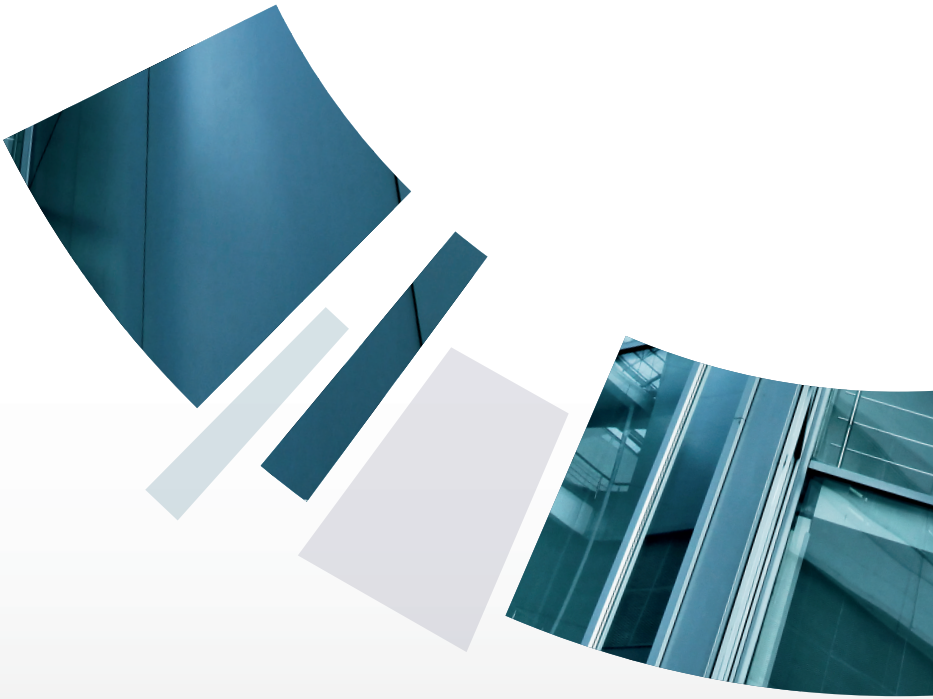
- Servicios Centrales:
  Consejería de Educación Cultura y Deportes
  Secretaría General
  Servicio de transporte escolar
  Bulevar Río Alberche, s/n. 45071 Toledo
  Teléfono: 925 247 400
  Correo electrónico: transporte.edu@jccm.es
  Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00
- Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes:
  - D.P en Albacete
    Avda. de la Estación, 2 - 02001 Albacete
    Teléfono: 967 596 300
    Correo electrónico: prestacioneseducativas.ab@jccm.es
  - D.P en Ciudad Real
    Avda. de Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real
    Teléfono: 926 279 124
    Correo electrónico: transporte.edu.cr@jccm.es
  - D.P en Cuenca
    Glorieta González Palencia, 2 - 16071 Cuenca
    Teléfono: 969 176 300
    Correo electrónico: transporte.edu.cu@jccm.es
  - D.P en Guadalajara
    C/ Juan bautista Topete, 1 y 3 - 19071 Guadalajara
    Teléfono: 949 887 900
    Correo electrónico: transporte.edu.gu@jccm.es
  - D.P en Toledo
    Avda. de Europa, 26 - 45003 Toledo
    Teléfono: 925 259 600
    Correo electrónico: transporte.edu.to@jccm.es
- En los centros escolares. El directorio de centros escolares está disponible en la página web: http://www.educa.jccm.es/es/centros

13 FORMAS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA

El contenido de la Carta se publicará en un folleto divulgativo que se mantendrá permanentemente actualizado en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (http://www.jccm.es) y en la sección de transporte escolar del portal de educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: https://www.educa.jccm.es/alumnado/es/servicios-educativos/transporte-escolar.

Transporte Escolar de Castilla-La Mancha

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



D. L. TO 405-2023

Castilla-La Mancha