

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Transportes
y Movilidad
de Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha

Consejería de Fomento



1 DATOS IDENTIFICATIVOS, ¿QUIÉNES SOMOS?

El **Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha** es una unidad administrativa adscrita actualmente a la Dirección General de Transportes y Movilidad, que pertenece a la Consejería de Fomento de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Dirección General de Transportes y Movilidad ejerce las funciones previstas en el Decreto 109/2023, de 25 de julio, de estructura y competencias de la Consejería de Fomento, y en particular todo lo relacionado con la ordenación y planificación de los transportes, así como las actuaciones en materia de movilidad.



2 OBJETIVOS Y FINES

Esta carta es un documento público que pretende dar a conocer las actividades y los servicios que se desarrollan desde el **Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha**, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquéllos.

La finalidad del **Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha** es el ejercicio de las competencias que actualmente ostenta la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de transporte público regular de personas viajeras por carretera, de transporte de mercancías, y de movilidad.

3 MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS SON LOS DERIVADOS DE LA NORMATIVA VIGENTE QUE A CONTINUACIÓN SE DETALLA

Normativa estatal:

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 284/2021, de 20 de abril, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera y por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre.
- Real Decreto 97/2014, de 14 de febrero, por el que se regulan las operaciones de transporte de mercancías peligrosas por carretera en territorio español.
- Orden Ministerial 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.

Normativa autonómica:

- Ley de 14/2005, de 29 de diciembre, de Ordenación del Transporte de Personal por Carretera en Castilla-La Mancha.
- Decreto 12/2018, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de personas en Vehículos de Turismo.
- Decreto 12/2010, de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

4 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

El **Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha** ofrece los siguientes servicios:

I. En materia de quejas, consultas y reclamaciones relativas al transporte público de personas viajeras por carretera, el transporte de mercancías por carretera y la movilidad:

- 1.** Tramitación de quejas, consultas y reclamaciones.



II. En materia de ayudas a distintos colectivos de personas usuarias de servicios regulares de transporte público interurbano de personas viajeras por carretera de uso general, cuyo itinerario se realice íntegramente dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha:

1. Descuento del 50 % en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje a las personas con discapacidad igual o superior al 33%, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha.
2. Descuento del 50 % en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje a las personas mayores de 65 años, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha.
3. Descuento del 50 % en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje a las personas jóvenes, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha.
4. Descuentos en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje a las personas integrantes de familias numerosas, que podrá ascender al 20 o al 50 % del precio del billete o cualquier otro título de viaje, en función de si se trata de familias numerosas de categoría general o de categoría especial.

III. En materia de formación y convocatoria de pruebas para profesiones relacionadas con el transporte público de personas viajeras por carretera y del transporte de mercancías:

1. Convocatoria de pruebas de competencia profesional para la realización de transporte público interior e internacional de viajeros y de mercancías.
2. Convocatoria de pruebas de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas.
3. Convocatoria de pruebas para la obtención del certificado de aptitud profesional acreditativo de la cualificación inicial de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera.
4. Autorización de empresas para impartir cursos de formación de certificados de aptitud profesional (CAP).
5. Homologación de cursos de formación de conductores (CAP).



CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha

IV. En materia de ordenación del transporte, control e inspección:

1. Control del cumplimiento de la normativa vigente en relación con los transportes de personas viajeras para garantizar la ausencia de competencia desleal, la calidad y la seguridad de los servicios en el sector.
2. Tramitación y resolución de los recursos administrativos interpuestos frente a resoluciones sancionadoras por infracciones en materia de transportes.
3. Comunicación de altas y bajas para Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas de personas físicas o jurídicas obligadas a su nombramiento y con domicilio fiscal en Castilla-La Mancha.
4. Tramitación de los contratos de concesión del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera, cuya competencia corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y seguimiento de la prestación del servicio derivado de dichos contratos.
5. Actualización de las tarifas aplicables a los contratos de concesión del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera, cuya competencia corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.



V. En materia de movilidad y digitalización:

1. Ejecución de las actuaciones incluidas en el anexo III del acuerdo de la Conferencia Nacional de Transportes, de sesión extraordinaria de 5 de noviembre de 2021, por el que se fijan los criterios de distribución de créditos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (PRTR) con cargo a los Fondos de la Unión Europea "Next Generation UE".
- 1.1 Ejecución de las actuaciones de inversión, por la Dirección General de **Transportes y Movilidad** o mediante convenios u otros instrumentos jurídicos con otras administraciones u otras entidades públicas, incluidas en el anexo III del acuerdo de la Conferencia Nacional de Transportes, en sesión extraordinaria de 5 de noviembre de 2021, en el marco de los componentes 1 "Plan de choque de movilidad sostenible, segura y conectada en entornos urbanos y metropolitanos" y 6 "Movilidad sostenible, segura y conectada" del PRTR.



5 COMPROMISOS DE CALIDAD

Los compromisos adquiridos, en relación con los respectivos servicios, son los siguientes:

I. En materia de quejas, consultas y reclamaciones relativas al transporte público interurbano de personas viajeras por carretera, de transporte de mercancías y de movilidad:

1. Tramitación de quejas, consultas y reclamaciones. Compromiso:

1.1. Dar respuesta a todas las quejas, consultas y reclamaciones en materia de transporte público de personas viajeras por carretera, de transporte de mercancías y de movilidad en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción en el **Servicio de Transportes y Movilidad**.

II. En materia de ayudas a distintos colectivos de personas usuarias de servicios regulares de transporte público interurbano de personas viajeras por carretera de uso general, cuyo itinerario se realice íntegramente dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

1. Descuento del 50 % en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje las personas con discapacidad igual o superior al 33%, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha. Compromiso:

1.1. La obtención del mencionado descuento a la persona beneficiaria, cada vez que se haga uso del servicio y en el mismo momento en que se adquiera el billete, previa presentación del documento acreditativo de grado de discapacidad, expedida por los Centros Base de Atención a Personas con Discapacidad, dependientes de la Consejería de esta Comunidad Autónoma competente en materia de servicios sociales; sin perjuicio de la posibilidad de requerir el DNI o la Tarjeta de Identidad de Extranjero, para comprobar la correspondencia entre la titularidad de la tarjeta de grado y la identidad de la persona beneficiaria, que le será exigido por las empresas contratistas de la gestión de servicios públicos de transporte interurbano regular de personas viajeras por carretera de uso general.

2. Descuento del 50 % en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje las personas mayores de 65 años, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha. Compromiso:

2.1. La obtención del mencionado descuento a la persona beneficiaria, cada vez que se haga uso del servicio y en el mismo momento en que se adquiera el billete, previa presentación de la "tarjeta dorada", expedida por la Consejería competente en materia de Bienestar Social; sin perjuicio de la posibilidad de requerir el DNI o la Tarjeta de Identidad de Extranjero para comprobar la correspondencia entre la titularidad de la "tarjeta dorada" que se exhiba y la identidad de la persona beneficiaria, que le será exigido por las empresas contratistas de la gestión de servicios públicos de transporte interurbano regular de personas viajeras por carretera de uso general.

3. Descuento del 50 % en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje a personas jóvenes, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha. Compromiso:

3.1. La obtención del mencionado descuento a la persona beneficiaria, cada vez que

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Transportes y Movilidad

de Castilla-La Mancha

se haga uso del servicio y en el mismo momento en que se adquiera el billete, previa presentación del correspondiente Título o Carnet, expedido por la Consejería competente en materia de Juventud, que le será exigido por las empresas contratistas de la gestión de servicios públicos de transporte interurbano regular de personas viajeras por carretera de uso general.

- 4.** Descuentos en el precio del billete o de cualquier otro título de viaje a las personas integrantes de familias numerosas, que podrá ascender al 20 o al 50 % del precio del billete o cualquier otro título de viaje, en función de si se trata de familias numerosas de categoría general o de categoría especial. Compromiso:

- 4.1.** La obtención de alguno de los mencionados descuentos, cada vez que se haga uso del servicio y en el mismo momento en que se adquiera el billete, previa presentación del título de familia numerosa en vigor, acompañado del Documento Nacional de Identidad si por disposición legal tuvieran obligación de estar en posesión del mismo, que le será exigido por las empresas contratistas de la gestión de servicios públicos de transporte interurbano regular de personas viajeras por carretera de uso general.

III. En materia de formación y convocatoria de pruebas para profesionales relacionadas con el transporte público de personas viajeras por carretera y del transporte de mercancías:

- 1.** Convocatoria de pruebas de competencia profesional para la realización de transporte público interior e internacional de viajeros y de mercancías. Compromiso:

- 1.1.** La convocatoria y realización de al menos cuatro pruebas anuales de competencia profesional para la realización de transporte público interior e internacional de viajeros de mercancías.

- 2.** Convocatoria de pruebas de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas. Compromiso:

- 2.1.** La convocatoria y realización de al menos una prueba anual de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas.

- 3.** Convocatoria de pruebas para la obtención del certificado de aptitud profesional acreditativo de la cualificación inicial de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera. Compromiso:

- 3.1.** La convocatoria y realización de al menos seis pruebas anuales para la obtención del certificado de aptitud profesional acreditativo de la cualificación inicial de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera.

- 4.** Autorización de empresa para impartir cursos de formación de certificados de aptitud profesional (CAP). Compromiso:

- 4.1.** La resolución de las solicitudes presentadas por empresas que impartan cursos de formación de conductores, necesarios para la obtención del Certificado de Aptitud Profesional (CAP), tanto en formación inicial como continua, incluyendo tanto las nuevas autorizaciones como las modificaciones o las bajas de las mismas, en el plazo máximo de 3 meses desde su recepción en la sede del órgano competente para su resolución.

- 5.** Homologación de cursos de formación de conductores (CAP). Compromiso:



- 5.1.** La resolución de las solicitudes presentadas por empresas que impartan cursos de formación de conductores CAP, para poder impartir dichos cursos a los conductores de vehículos para transporte de mercancías y personas viajeras en cualquiera de sus modalidades, por parte de la autoridad pública competente para el otorgamiento de autorización de transporte público, en el plazo máximo de 3 meses desde su recepción en la sede del órgano competente para su resolución.

IV. En materia de ordenación del transporte, control e inspección. Compromiso:

- 1.** Control del cumplimiento de la normativa vigente en relación con los transportes de personas viajeras y mercancías, para garantizar la ausencia de competencia desleal, la calidad y la seguridad de los servicios en el sector y el cumplimiento de la normativa sectorial. Compromiso:
 - 1.1.** La realización de inspecciones a empresas de transporte de mercancías y personas viajeras.
- 2.** Tramitación y resolución de los recursos administrativos interpuestos frente a resoluciones sancionadoras por infracciones en materia de transporte por carretera. Compromiso:
 - 2.1.** La tramitación y resolución de recursos administrativos interpuestos frente a resoluciones sancionadores por infracción a la normativa de transporte por carretera.
- 3.** Comunicación de altas y bajas para Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas de personas físicas o jurídicas obligadas a su nombramiento y con domicilio fiscal en Castilla-La Mancha. Compromiso:
 - 3.1.** La tramitación de las comunicaciones de las altas y bajas de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas, que prestan sus servicios para personas físicas, jurídicas y entidades que realicen operaciones relacionadas con el transporte de mercancías peligrosas, siempre que cuenten con domicilio fiscal en Castilla-La Mancha, en el plazo máximo de 10 días hábiles, desde su recepción en la sede del órgano competente para su resolución.
- 4.** Tramitación de los contratos de concesión del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera, cuya competencia corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y seguimiento de la prestación del servicio derivado de dichos contratos. Compromiso:
 - 4.1.** La tramitación de los contratos de concesión del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera, cuya competencia corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y seguimiento de la prestación del servicio derivado de dichos contratos, en los plazos y requisitos recogidos tanto en la normativa específica de transporte público de personas viajeras, como en las normas de contratación pública.
- 5.** Actualización de las tarifas aplicables a los contratos de concesión del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera, cuya competencia corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Compromiso:
 - 5.1.** La revisión y actualización de las tarifas aplicables a los contratos de concesión del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera, cuya

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha

competencia corresponda a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de conformidad con la variación de la media de los índices de precios al consumo, para mantener el equilibrio económico de la explotación del servicio.

V. En materia de movilidad y digitalización.

1. Ejecución de las actuaciones incluidas en el anexo III del acuerdo de la Conferencia Nacional de Transportes, de sesión extraordinaria de 5 de noviembre de 2021, por el que se fijan los criterios de distribución de créditos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (PRTR) con cargo a los Fondos de la Unión Europea "Next Generation UE". Compromiso:
 - 1.1. Ejecución de las actuaciones de inversión, por la Dirección General de Transportes y Movilidad o mediante convenios u otros instrumentos jurídicos con otras administraciones u otras entidades públicas, incluidas en el anexo III del acuerdo de la Conferencia Nacional de Transportes, en sesión extraordinaria de 5 de noviembre de 2021, en el marco de los componentes 1 "Plan de choque de movilidad sostenible, segura y conectada en entornos urbanos y metropolitanos" y 6 "Movilidad sostenible, segura y conectada" del PRTR.

6 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución, que se encuentran en el anexo de la Carta, publicada en el DOCM del 21/07/22, de la página 26330, a la 26336. Igualmente se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es. Los resultados de su cumplimiento se actualizarán con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.





7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ayúdenos a prestar un mejor servicio desde el **Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha**.

- Mediante la formulación de sugerencias o presentación de quejas, que podrán realizarse por cualquiera de los siguientes medios:
- Por correo electrónico a la dirección: dgtransportes.fomento@jccm.es
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la carta de servicio: Servicio de Transportes de Castilla-La Mancha. Pº Cristo de la Vega s/n, 45071 Toledo.
- A través de formulario electrónico accesible desde la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012) si llama desde Castilla-La Mancha, excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra comunidad autónoma, o al teléfono de la red fija 925 274 552, que las formalizará en soporte electrónico.
- 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).
- De forma presencial en cualquier dependencia de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro, la encargada de formalizarla en la aplicación.

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.

8 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos adquiridos, la persona responsable del **Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha** contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, fax, etc.) para solicitar disculpas y darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

9 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La vigencia de la Carta de Servicios ha sido prorrogada por resolución publicada el 23 de julio de 2024 en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, por un periodo de un año contado a partir del día siguiente a la publicación de esta resolución o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

10 FORMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Los servicios que se ofrecen se prestan en la forma, horario y centros siguientes:

- Consejería de Fomento.
Servicio de Transportes y Movilidad de Castilla-La Mancha.
Paseo del Cristo de la Vega, s/n – 45071 Toledo
Teléfono: 925 266 900
- Delegación Provincial de Fomento en Albacete
Avda. de España, 8 B - 02071 Albacete
Teléfono: 967 558 100
- Delegación Provincial de Fomento en Ciudad Real
C/ Alarcos, 21 - 13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 276 740
- Delegación Provincial de Fomento en Cuenca
C/ Fermín Caballero, 20 Estación Autobuses - 16071 Cuenca
Teléfono: 969 178 700
- Delegación Provincial de Fomento en Guadalajara
Avda. del Ejército, 9 - 19071 Guadalajara
Teléfono: 949 888 800
- Delegación Provincial de Fomento en Toledo
C/ Río Portiña, 2 - 45071 Toledo
Teléfono: 925 267 070

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

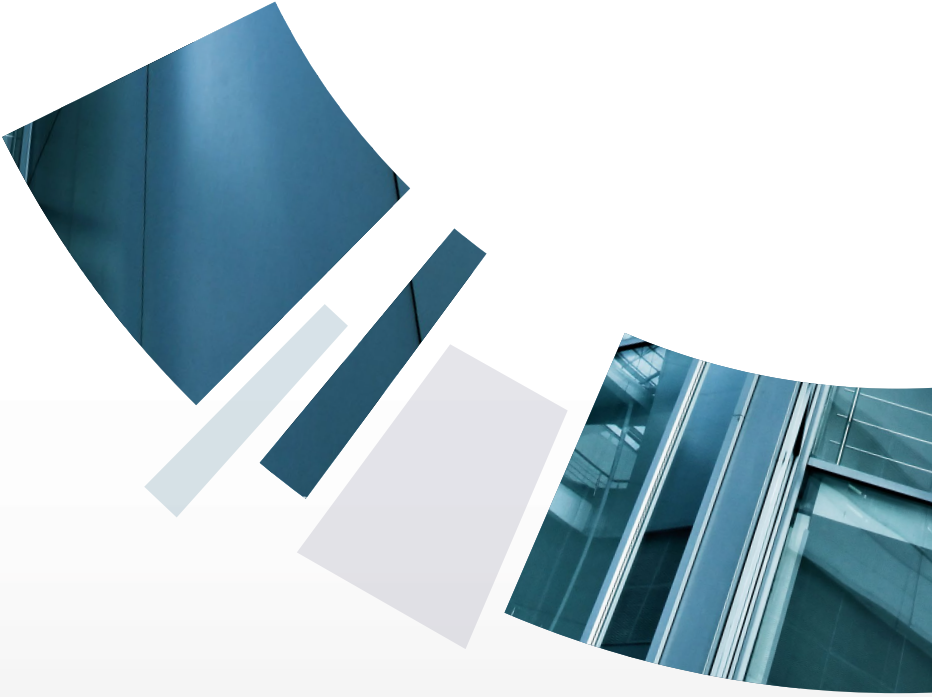
Dirección de Internet: <https://castillalamancha.es/gobierno/fomento>

11 PRECIOS PÚBLICOS Y TASAS DE APLICACIÓN

La participación de las personas usuarias en el coste de los servicios públicos se determina en función de los criterios que establece la normativa vigente, teniendo en cuenta el grado de dependencia, la situación socioeconómica y el tipo de servicio que se demande.



**Servicio de Transportes y Movilidad
de Castilla-La Mancha**
Consejería de Fomento



Castilla-La Mancha