



Castilla-La Mancha

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO	INDICADORES	ESTANDAR	CÁLCULO	PERIODICIDAD
Garantizar un transporte escolar de calidad y seguro.	% de rutas sin incidencias	100 % de las rutas sin incidencias	N.º de incidencias diarias/ N.º total de rutas	Mensual
La reducción del margen de espera hasta alcanzar un tiempo no superior a 10 minutos a la llegada o salida del centro.	% de rutas con retrasos inferiores a 10 minutos a la llegada o salida del centro	100% de las rutas en horario	N.º de rutas con retrasos inferiores a 10 minutos/N.º total de rutas	Mensual
Dotar de acompañante del transporte escolar en aquellas rutas en las que, no siendo obligatorio por la normativa vigente, pueda considerarse oportuno.	% de rutas con acompañante cuando no sea obligatorio por la normativa vigente, pero pueda considerarse oportuno.	Dotar de acompañante en el 100% de las rutas que, no siendo necesario por la normativa vigente, pueda considerarse oportuno.	N.º de rutas realizadas con acompañante cuando no es obligatorio por la normativa, pero pueda considerarse oportuno/ N.º total de rutas total las que el acompañante no es obligatorio, pero oportuno.	Anual
Conseguir una flota de vehículos con una antigüedad no superior a los 10 años	% de autobuses ofertados en las licitaciones con antigüedad inferior a 10 años	100% de los vehículos ofertados con antigüedad inferior a los 10 años	N.º de vehículos con menos de 10 años ofertados respecto al número total de rutas de los procesos de licitación	Anual
Dar respuesta a todas las reclamaciones, quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles.	% de las reclamaciones, quejas y sugerencias que se responden en plazo de 10 días hábiles	100% de las reclamaciones, quejas, y sugerencias resueltas en plazo	N.º de reclamaciones, quejas y sugerencias resueltas en plazo sobre número total presentadas	Trimestral

Consejería de Educación Cultura y Deportes

Secretaría General

Bulevar del Río Alberche, s/n

45071 Toledo

Tel.: 925 248 836

e-mail: secretariageneral.edu@jccm.es

www.castillalamancha.es

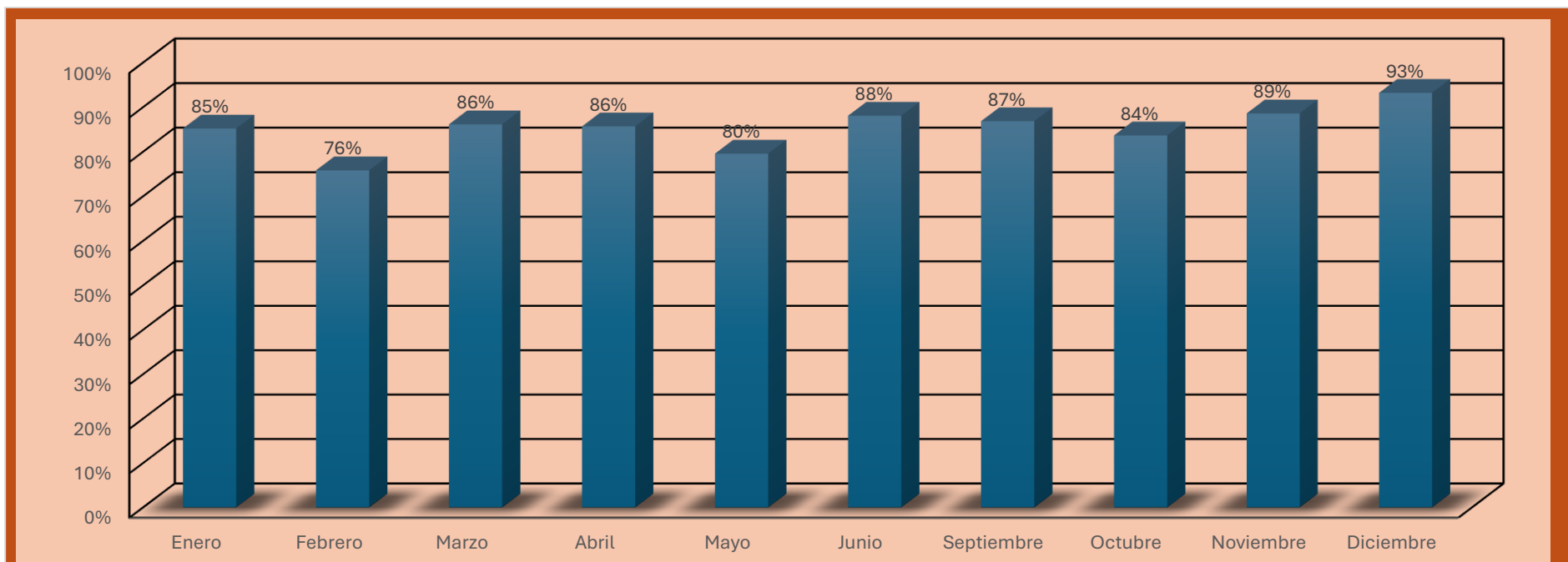
COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES RESULTADOS DEL AÑO 2024

1-% de rutas sin incidencias.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
85%	76%	86%	86%	80%	88%	87%	84%	89%	93%

Indicador mensual = Número de rutas sin incidencias en el mes correspondiente/Número Total de rutas.





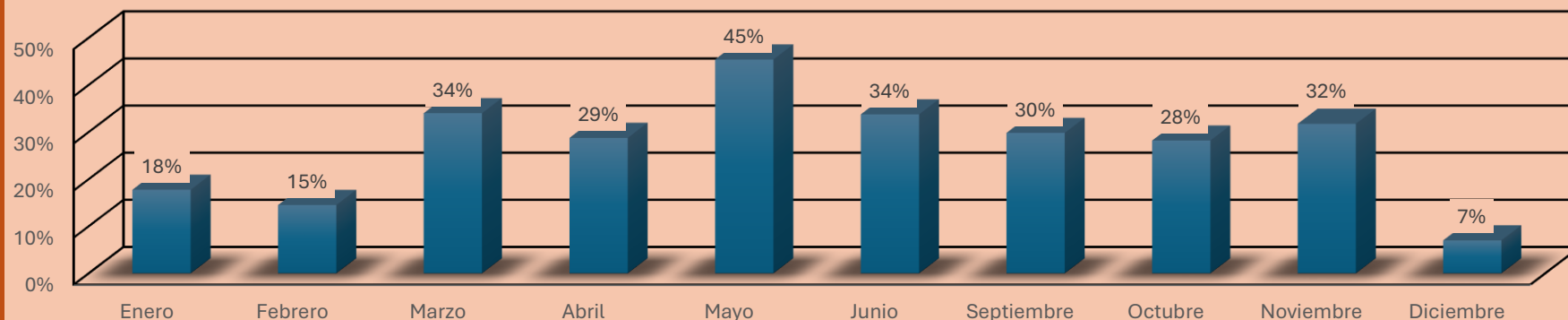
Castilla-La Mancha

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

2- % de rutas con retrasos inferiores a 10 minutos a la llegada o salida del centro.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
18%	15%	34%	29%	45%	34%	30%	28%	32%	7%

Indicador mensual = Número de rutas con retrasos inferiores a 10 minutos/N.º total de rutas con retraso.





Castilla-La Mancha

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

3- % de rutas con acompañante cuando no sea obligatorio por la normativa vigente, pero pueda considerarse oportuno.

N.º de rutas realizadas con acompañante cuando no es obligatorio por la normativa, pero pueda considerarse oportuno; determinamos el N.º de rutas de (Secundaria, de suelo, mixtas no obligatorias de autobuses con arreglo al porcentaje de alumnos menores de 12 años, mixtas de taxis, Infantil y primaria de taxis) que hayan sido cubiertas en la última factura del año.

N.º total de rutas total las que el acompañante no es obligatorio, pero oportuno, determinamos el N.º de rutas de (Secundaria, de suelo, mixtas no obligatorias de autobuses con arreglo al porcentaje de alumnos menores de 12 años, mixtas de taxis, Infantil y primaria de taxis) que se haya echo petición (aunque no se haya cubierto), se comprueba en el mes de noviembre.

Periodicidad anual

A partir del curso 2025-26 se deberá establecer tanto en la previsión de acompañantes inicial como en las peticiones de nuevos acompañantes durante el curso, si las rutas que se solicitan son obligatorias o no conforme a la normativa y a los criterios establecidos anteriormente, para poder llevar un seguimiento adecuado del indicador desde servicios centrales.

% Rutas con acompañante cuando no es obligatorio	91,25 %
--	---------

4-% de autobuses ofertados en las licitaciones con antigüedad inferior a 10 años.

Indicador anual =N.º de vehículos con menos de 10 años ofertados respecto al número total de rutas de los procesos de licitación.

N.º Rutas contratadas/ N.º Rutas con vehículos menores de 10 años	64,96%
---	--------

Consejería de Educación Cultura y Deportes

Secretaría General

Bulevar del Río Alberche, s/n

45071 Toledo

Tel.: 925 248 836

e-mail: secretariageneral.edu@jccm.es

www.castillalamancha.es



Castilla-La Mancha

COMPROMISOS E INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS

5- % de las reclamaciones, quejas y sugerencias que se responden en plazo de 10 días hábiles.

Enero/Febrero/Marzo	Abril/Mayo/Junio	Septiembre/Octubre/Noviembre (*)
85%	100%	81%

Indicador trimestral= N.º de reclamaciones, quejas y sugerencias resueltas en plazo máximo de 10 días hábiles sobre número total de reclamaciones presentadas en el trimestre.

(*) Se incluye las reclamaciones presentadas en el mes de diciembre.

