



Castilla-La Mancha

SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES CARTA SERVICIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD AÑO 2025

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad	Datos registrados, referidos a la unidad de medida.	Grado de cumplimiento
I En materia de quejas, consultas y reclamaciones relativas al transporte público de personas viajeras por carretera y de transporte de mercancías por carretera.								
1. Tramitación de quejas, consultas y reclamaciones.	Dar respuesta a todas las quejas, consultas y reclamaciones en materia de transporte público de personas viajeras por carretera y de transporte de mercancías en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción en el respectivo servicio de transportes.	Porcentaje sobre el total de las solicitudes tramitadas.	Seguimiento propio.	Nº de quejas, consultas y reclamaciones tramitadas.	100 % de las solicitudes tramitadas en plazo.	Trimestral.	369	100 %

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es



Castilla-La Mancha

II 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.	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	Porcentaje sobre el total de los billetes adquiridos con descuento.	Seguimiento propio.	Nº de billetes adquiridos con descuento.	100 % de los billetes adquiridos con descuento.	Trimestral.	169.928	100 %



Castilla-La Mancha

	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 a las personas mayores de 65 años, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha.	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	Porcentaje sobre el total de los billetes adquiridos con descuento.	Seguimiento propio.	Nº de billetes adquiridos con descuento.	100 % de los billetes adquiridos con descuento.	Trimestral.	447.113	100 %



Castilla-La Mancha

	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 las personas jóvenes, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, inscritas en el Padrón de algún municipio de Castilla-La Mancha.	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 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	Porcentaje sobre el total de los billetes adquiridos con descuento.	Seguimiento propio.	Nº de billetes adquiridos con descuento.	100 % de los billetes adquiridos con descuento.	Trimestral.	2.233.197	100 %

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es



Castilla-La Mancha

	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.	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.	Porcentaje sobre el total de los billetes adquiridos con descuento.	Seguimiento propio.	Nº de billetes adquiridos con descuento.	100 % de los billetes adquiridos con descuento.	Trimestral.	88.100	100 %

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es



Castilla-La Mancha

III 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.	La convocatoria y realización de al menos cuatro pruebas de competencia profesional para la realización de transporte público interior e internacional de viajeros de mercancías.	Porcentaje sobre el total de convocatorias publicadas.	Verificación de la publicación de cada convocatoria en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y en la web de la Consejería competente en materia de transporte por carretera.	Nº de convocatorias publicadas.	Totalidad de convocatorias publicadas.	Trimestral.	12	Totalidad de convocatorias publicadas.
2. Convocatoria de pruebas de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas.	La convocatoria y realización de al menos una prueba anual de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas.	Porcentaje sobre el total de convocatorias publicadas.	Verificación de la publicación de cada convocatoria en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y en la web de la Consejería competente en materia de transporte por carretera.	Nº de convocatorias publicadas.	Totalidad de convocatorias publicadas.	Anual.	1	Totalidad de convocatorias publicadas.

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es



Castilla-La Mancha

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.	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.	Porcentaje sobre el total de convocatorias publicadas.	Verificación de la publicación de cada convocatoria en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y en la web de la Consejería competente en materia de transporte por carretera.	Nº de convocatorias publicadas.	Totalidad de convocatorias publicadas.	Bimestral.	6	Totalidad de convocatorias publicadas.
4. Autorización de empresa para impartir cursos de formación de certificados de aptitud profesional (CAP).	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.	Porcentaje sobre el total de las solicitudes tramitadas.	Seguimiento propio.	Nº de solicitudes tramitadas.	100 % de las solicitudes tramitadas en plazo.	Trimestral.	4	100 %



Castilla-La Mancha

5. Homologación de cursos de formación de conductores (CAP).	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.	Porcentaje sobre el total de solicitudes tramitadas y resueltas.	Seguimiento propio.	Nº de solicitudes tramitadas y resueltas.	100 % de las solicitudes tramitadas.	Trimestral.	34	100 %
IV En materia de ordenación del transporte, control e inspección.								
1. Control del cumplimiento de la normativa vigente en relación con los	La realización de inspecciones a empresas de transporte	Porcentaje sobre el total de	Seguimiento propio.	Nº de inspecciones tramitadas.	100 % de las inspecciones			

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es



Castilla-La Mancha

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.	de mercancías y personas viajeras.	inspecciones realizadas.			realizadas anualmente.	Anual.	131	100 %
2. Tramitación y resolución de los recursos administrativos interpuestos frente a resoluciones sancionadoras por infracciones en materia de transporte por carretera.	La tramitación y resolución de recursos administrativos interpuestos frente a resoluciones sancionadoras por infracción a la normativa de transporte por carretera.	Porcentaje sobre el total de recursos administrativos tramitados y resueltos.	Seguimiento propio.	Nº de recursos administrativos tramitados y resueltos.	100 % de los recursos tramitados en plazo.	Anual.	1.561	100 %
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.	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	Porcentaje sobre el total de comunicaciones tramitadas.	Seguimiento propio.	Nº de comunicaciones tramitadas y resueltas.	100 % de las solicitudes tramitadas en plazo.	Trimestral.	678	100 %



Castilla-La Mancha

	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.	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.	Porcentaje sobre el total de contratos adjudicados.	Seguimiento propio.	Nº de contratos adjudicados.	100 % de los contratos adjudicados.	Anual.	18	100 %



Castilla-La Mancha

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.	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 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	Porcentaje sobre el total de resoluciones de actualización de tarifas dictadas.	Seguimiento propio.	Nº de resoluciones de actualización de tarifas dictadas.	100 % de las resoluciones de actualización de tarifas dictadas.	Anual.	84	100 %

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es



	económico de la explotación del servicio.							
V.- En materia de movilidad y digitalización.								



Castilla-La Mancha

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"	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.	Para la inversión 1 de la componente 1 (C1.I1): ▪ Presupuesto licitado. ▪ Presupuesto adjudicado. ▪ Presupuesto ejecutado. ▪ Número de proyectos finalizados. Para la inversión 4 de la componente 6 (C6.I4): ▪ Presupuesto licitado. ▪ Presupuesto adjudicado. ▪ Presupuesto ejecutado. ▪ Número de proyectos finalizados.	Seguimiento propio.	Nº de actuaciones realizadas	100 % de las actuaciones del anexo III	Mensual	2	100 %
---	--	---	---------------------	------------------------------	--	---------	---	-------



Castilla-La Mancha

Consejería de Fomento
Dirección General de Transportes y Movilidad
Paseo Cristo de la Vega, s/n
45071 Toledo

Tel.: 925 266 900

www.castillalamancha.es