



# **SISTEMA TRANSPORTE "A LA DEMANDA" CASTILLA Y LEÓN**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN AL TRANSPORTE A LA DEMANDA EN CASTILLA Y LEÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1 TRANSPORTE A LA DEMANDA EN CASTILLA Y LEÓN .....	4
<b>2. ASPECTOS SOCIO-TERRITORIALES .....</b>	<b>7</b>
2.1 ASPECTOS DEMOGRÁFICOS .....	7
2.1.1 Extensión y Población .....	8
2.1.2 Baja densidad: Dispersión .....	8
2.1.3 Dinámica demográfica. Evolución reciente de la población y su distribución espacial .....	8
2.1.4 CONTEXTO SOCIO-TERRITORIAL: POBLACIÓN .....	10
2.1.5 CONTEXTO SOCIO-TERRITORIAL: POBLACIÓN .....	11
2.1.6 CONTEXTO SOCIO-TERRITORIAL: DENSIDAD DE POBLACIÓN BAJA DENSIDAD .....	12
2.1.7 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CENTROS DE SALUD .....	13
2.1.8 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CENTROS HOSPITALARIOS .....	14
2.1.9 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CENTROS EDUCATIVOS .....	15
2.1.10 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: NODOS INDUSTRIALES .....	16
2.1.11 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CONEXIONES INTERMODALES .....	17
2.1.12 CONEXIÓN CON LÍNEAS DE TITULARIDAD ESTATAL U OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE .....	18
2.1.13 TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA (Excluido Transporte a la demanda) .....	19
2.1.14 TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE ESCOLARES .....	20
2.1.15 TRANSPORTE REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA: ..	20
2.1.16 TRANSPORTE REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA: TRANSPORTE DE PRESTACIÓN CONJUNTA .....	22
<b>3. CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE TRANSPORTE EN ZONAS RURALES 23</b>	<b>23</b>
3.1 CARACTERÍSTICAS .....	23
3.2 NECESIDADES .....	25
3.2.1 El Servicio de Transporte a la Demanda y los Servicios Esenciales .....	25
<b>4. FUNCIONAMIENTO DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA .....</b>	<b>28</b>
4.1 TIPOS DE SERVICIOS .....	28
4.2 SERVICIOS-HORARIOS .....	28
.-Horarios de los Centros de Salud .....	28
4.3 RECOGIDA DE RESERVAS .....	28
4.4 EQUIPAMIENTO EN VEHÍCULOS .....	30
4.5 COMUNICACIÓN DE RESERVAS A LOS OPERADORES DE TRANSPORTE .....	31
4.6 FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SISTEMA .....	32
4.7 ASPECTOS TECNOLÓGICOS .....	33
4.7.1 Central de Reservas .....	33
4.7.2 Sistema AVL para localización de vehículos .....	34
4.7.3 Movilocbus .....	34

4.7.4	<i>TIC en el sector de transportes</i> .....	36
4.8	<b>VENTAJAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A LA DEMANDA</b> .....	37
4.8.1	<i>Para el usuario</i> .....	37
4.8.2	<i>Para el Operador de Transporte</i> .....	37
4.8.3	<i>Para la Administración</i> .....	37
4.9	<b>INFORMACIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA A LA POBLACIÓN</b> .....	38
4.10	<b>HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b> .....	39
4.10.1	<i>Central de transporte a la demanda</i> .....	39
4.10.2	<i>Consulta de horarios e información de la ruta</i> .....	40
4.10.3	<i>Explotación Datos Transporte a la Demanda</i> .....	41
4.11	<b>INDICADORES DE TRANSPORTE A LA DEMANDA</b> .....	45
4.11.1	<i>Comienzo del proyecto 2004-2010. Zonas Básicas de Salud de Castilla y León</i> .....	45
4.11.2	<i>Datos actualizados del transporte "a la demanda" desde su puesta en marcha en el año 2004, hasta el 31 de diciembre de 2023</i> .....	46
4.11.3	<i>Cuadro resumen Viajeros Castilla y León. Año 2023</i> .....	54
4.11.4	<i>Estudio evolutivo de las llamadas entrantes registradas en el Call Center de transporte "a la demanda" de Castilla y León. Año 2023</i> .....	55
4.11.5	<i>Usuarios</i> .....	57
<b>5.</b>	<b>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b> .....	<b>58</b>
5.1	<b>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA EN CASTILLA Y LEÓN</b> 58	
5.1.1	<i>Misión</i> .....	58
5.1.2	<i>Visión</i> .....	58
5.1.3	<i>Valores</i> .....	72
<b>6.</b>	<b>ASPECTOS LEGALES</b> .....	<b>73</b>
6.1	<b>NORMATIVA APLICABLE</b> .....	73

# 1. INTRODUCCIÓN AL TRANSPORTE A LA DEMANDA EN CASTILLA Y LEÓN

## 1.1 TRANSPORTE A LA DEMANDA EN CASTILLA Y LEÓN

La Comunidad Autónoma de Castilla y León, con una superficie de 94.226 km<sup>2</sup> y 2.383.703 habitantes (*Las cifras de población referidas a 1 de enero de 2023, y publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) el 13 de diciembre de 2023*), es una de las regiones más extensas de Europa. Su densidad demográfica, de 25 habitantes por km<sup>2</sup>, hace que sea una de las zonas de la Unión Europea, (Europa 109 hab/Km<sup>2</sup>) con menor densidad de población y la tercera más baja de España que posee una media de casi 95 habitantes por km<sup>2</sup>.

La mayor parte de la población se concentra en los núcleos urbanos más importantes y, fundamentalmente en las capitales de provincia, destacando el considerable número de Entidades singulares (6.175) agrupadas en municipios de pequeño tamaño, por encima de cualquier otra Región de España; 2.248 municipios de los cuales sólo 262 tienen más de 1.000 habitantes y sólo 58, más de 5.000.

Estas características han venido configurando una red de transportes con muchos tráficos rurales que conectaban, en la mayoría de los casos, con la capital de la provincia o con los municipios centralizadores de los servicios básicos a través de itinerarios muy largos y expediciones con escasa ocupación, determinantes de una escasa rentabilidad, en muchos casos deficitaria, que dificultaba su sostenimiento, lo que ha obligado a La Junta de Castilla y León a realizar importantes esfuerzos financieros para garantizar la supervivencia del sistema.

El transporte público de viajeros en Castilla y León, se presta en la actualidad a través de 148 contratos de concesión de servicios (objetivo: la gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general por carretera) de carácter autonómico, 30 contratos de concesión de servicios (objetivo: la gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general por carretera) de carácter interautonómico, 76 autorizaciones administrativas especiales de transporte (servicios con itinerario fijo en condiciones más flexibles), y 12 Taxis Rurales.

En este contexto, la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León, ha venido implantando y desarrollando, desde el año 2004, un nuevo sistema de gestión del transporte basado en una petición previa del ciudadano, denominado Transporte a la Demanda y que se dirige y organiza desde un Centro Virtual de Reservas.

El Transporte a la Demanda es un servicio público de la Junta de Castilla y León que, basado en una forma de gestión y organización del transporte público regular de viajeros de uso general por carretera, en el medio rural, mediante las nuevas tecnologías de la información, cumple una función esencialmente social, proporcionando un transporte lo más adecuado a las necesidades de los usuarios y optimizando los recursos empleados tanto de la Administración como los operadores de transporte, ya que operara fundamentalmente en zonas, rutas, expediciones o

franjas horarias en las que no se justifica económicamente la existencia de un sistema de transporte convencional.

El Transporte a la Demanda, consiste en un sistema en el que el servicio se planifica porque el usuario ha interactuado con la Administración y el operador de transporte para hacerle llegar sus necesidades de transporte, todo ello a través de métodos telefónicos y telemáticos. Es decir, el servicio no se establece salvo que haya una demanda previa del mismo, al menos en una de las poblaciones del servicio, evitándose así que autocares de 50 plazas recorran vacíos los pueblos de Castilla y León.

En síntesis, con el Transporte a la Demanda se pretende que los vehículos que prestan los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general por carretera lleguen a los pueblos más pequeños y alejados, y, por lo tanto, peor comunicados cuando sus habitantes realmente lo necesiten.

Mientras que en un servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera de carácter convencional se realizan todas las expediciones previstas en su calendario, en el Transporte a la Demanda sólo se realizan aquellas expediciones, y en los tramos concretos, en los que se hayan realizado reservas previas por parte de los ciudadanos.

Ello implica que los vehículos del Transporte a la Demanda no efectúan servicios o recorridos innecesarios, de modo que, por una parte, si una expedición no tiene reservas, el servicio no se realiza, evitando que un vehículo recorra vacío las localidades implicadas y, por otra, si hay reservas pero éstas no afectan a todas las localidades del servicio, el vehículo sólo efectúa el recorrido necesario para servir a dichas localidades, ahorrándose los kilómetros que hubiera supuesto acudir al resto de localidades. Ello convierte al Transporte a la Demanda en un transporte verde debido a la gran cantidad de combustible que se ahorra y a la gran cantidad de toneladas de CO<sub>2</sub> que se evita emitir a la atmósfera.

El éxito de este sistema se basa en la incorporación de las nuevas tecnologías con las que se proporcionan una serie de ventajas para el usuario como son:

- Facilidad de uso, ya que una simple llamada telefónica o una reserva on line en la dirección web: <https://www.reservastransportedemandajcyl.es>, sirve para activar el sistema.
- Una mayor rapidez de desplazamiento, ya que las rutas del Transporte a la Demanda se diseñan para que el viajero no pase más de 45 minutos en el vehículo, y además sólo se efectúan las paradas donde se haya efectuado una reserva.
- Un transporte de calidad y confort, ya que los vehículos se adaptan en función de las necesidades de cada ruta, pudiendo funcionar desde taxis rurales hasta autobuses convencionales de 55 plazas.

Es necesario, asimismo, hacer especial mención a nuevo sistema de Prestación Conjunta de expediciones que se ha venido implantando en la Comunidad Autónoma de Castilla y León desde el año 2013.

Con el fin de optimizar los recursos públicos que la Junta de Castilla y León destina al transporte de viajeros, la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, en colaboración con la Consejería de Educación, decidieron desarrollar desde el año 2013, un sistema de Prestación Conjunta de expediciones de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera y de uso especial de los escolares a los que la normativa vigente en materia de transporte escolar en Castilla y León, reconoce el derecho al servicio de transporte escolar.

El objeto de dicho sistema de Prestación Conjunta es posibilitar un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles mediante un sistema de reserva de plazas a favor de la Administración Educativa que así lo demande, en determinadas expediciones de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera, para el transporte de estudiantes hasta y desde centros docentes de titularidad pública.

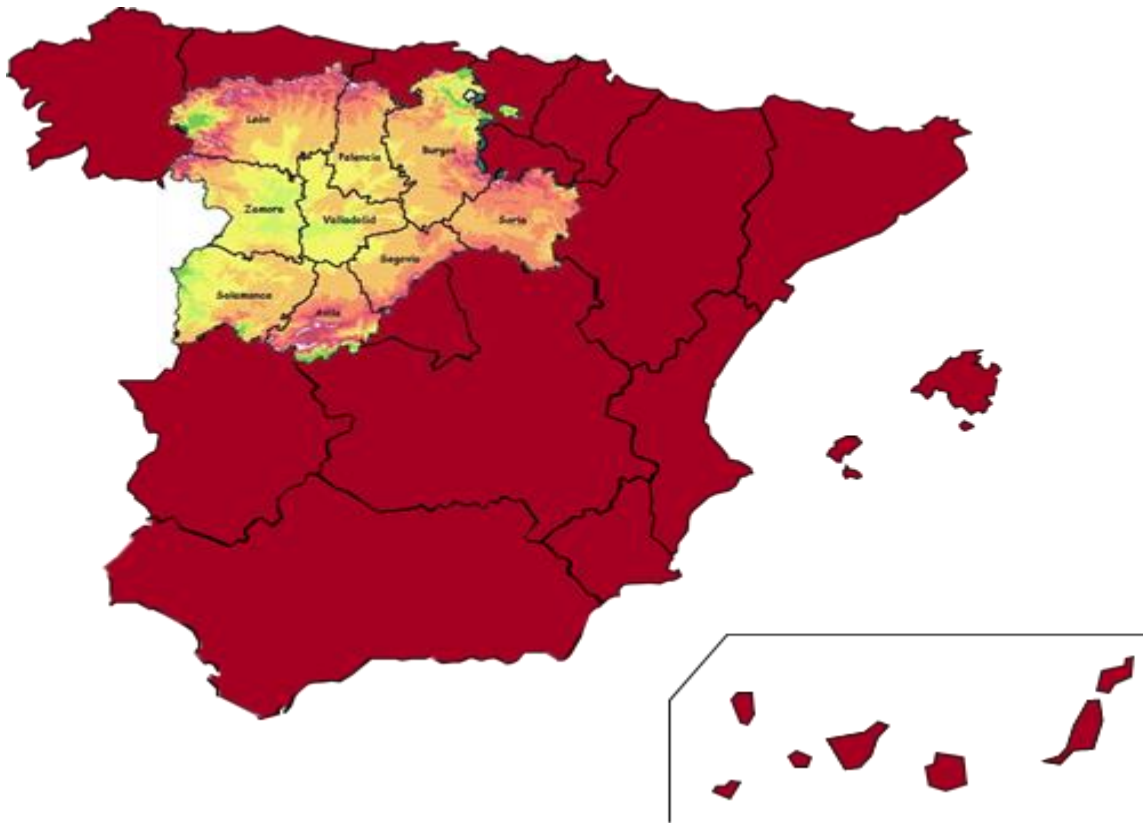
La reserva de plazas será obligatoria para el contratista del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general por carretera, que deberá excluir de la venta al público el número de plazas reservadas por la Administración competente en materia de Educación en cada una de las expediciones demandadas. Las restantes plazas vacantes podrán ser utilizadas por cualquier usuario de transporte público regular de viajeros de uso general, gestionándose conforme al sistema registrado por la Junta de Castilla y León de «Transporte a la demanda».

La eficacia de este sistema de Prestación Conjunta, ha quedado asegurado con una más eficiente asignación de los recursos públicos, así como con el incremento de los servicios de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera a muchos ciudadanos que viven en zonas rurales de Castilla y León, y que actualmente no disponen de conexiones válidas con destino a la localidad donde están ubicados los centros escolares, y que es, por lo general, la localidad de referencia de la zona y centralizadora de los servicios esenciales.

Efectivamente, este sistema de Prestación Conjunta ha incrementado, en muchos casos, con respecto a las actualmente existentes, las expediciones durante el periodo escolar para potenciales usuarios de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera, que podrán subir previa reserva de plaza y llamada gratuita a la Central de Reservas de "Transporte a la demanda" o reserva on line en la dirección web: <https://www.reservatransportedemandajcyl.es>, en las localidades donde se realizan paradas para recoger escolares. Ello está redundando en beneficio de los usuarios afectados, sin que ello ocasione perjuicio alguno para terceros interesados, garantizando una mejor satisfacción de las necesidades de transporte público de los ciudadanos.

## 2. ASPECTOS SOCIO-TERRITORIALES

### 2.1 ASPECTOS DEMOGRÁFICOS



**94.226 km<sup>2</sup>**

La 1ª región más extensa de España

La 3ª región más extensa de Europa

Mayor que Portugal o Austria

**Orografía** accidentada

### 2.1.1 Extensión y Población

- 94.226 km<sup>2</sup>.
- De 2.248 Municipios, 58 > 5.000 hab y 262 > 1.000 hab.
- España: 1.036 mun <101 hab. C. y L.: 625 mun <101 hab.
- España: 2.750 mun <500 hab. C. y L.: 1.747 mun <500 hab.
- **CYL: más de 6.000 Entidades singulares. 5.677 < 1.000 hab,**
- **3.888 < 100 hab y 681 < 10 hab.**
- **El 80% de la población vive en el 12% de los Municipios.**

### 2.1.2 Baja densidad: Dispersión

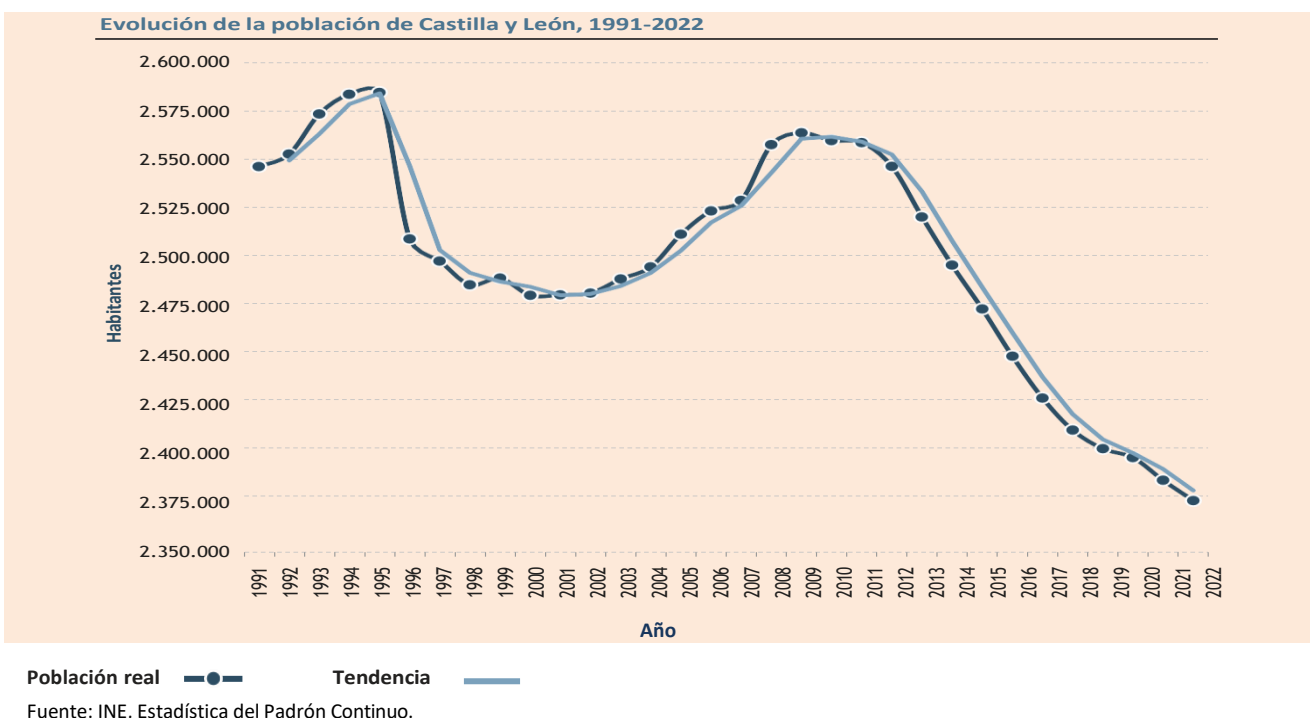
- 47% de los núcleos de población < 50 hab.
- 65% de los núcleos de población < 100 hab.
- 84% de los núcleos de población < 250 hab.
- Densidad CYL: 25 hab/km<sup>2</sup>.
- Densidad España: 95 hab/km<sup>2</sup>.
- Densidad Europa: 109 hab/km<sup>2</sup>.

### 2.1.3 Dinámica demográfica. Evolución reciente de la población y su distribución espacial

(Documento de referencia: Consejo Económico y Social de Castilla y León: Informe sobre Situación Económica y Social de Castilla y León en 2022)

#### Gráfico 2.1.3

#### Evolución de la población de Castilla y León, 1991-2022



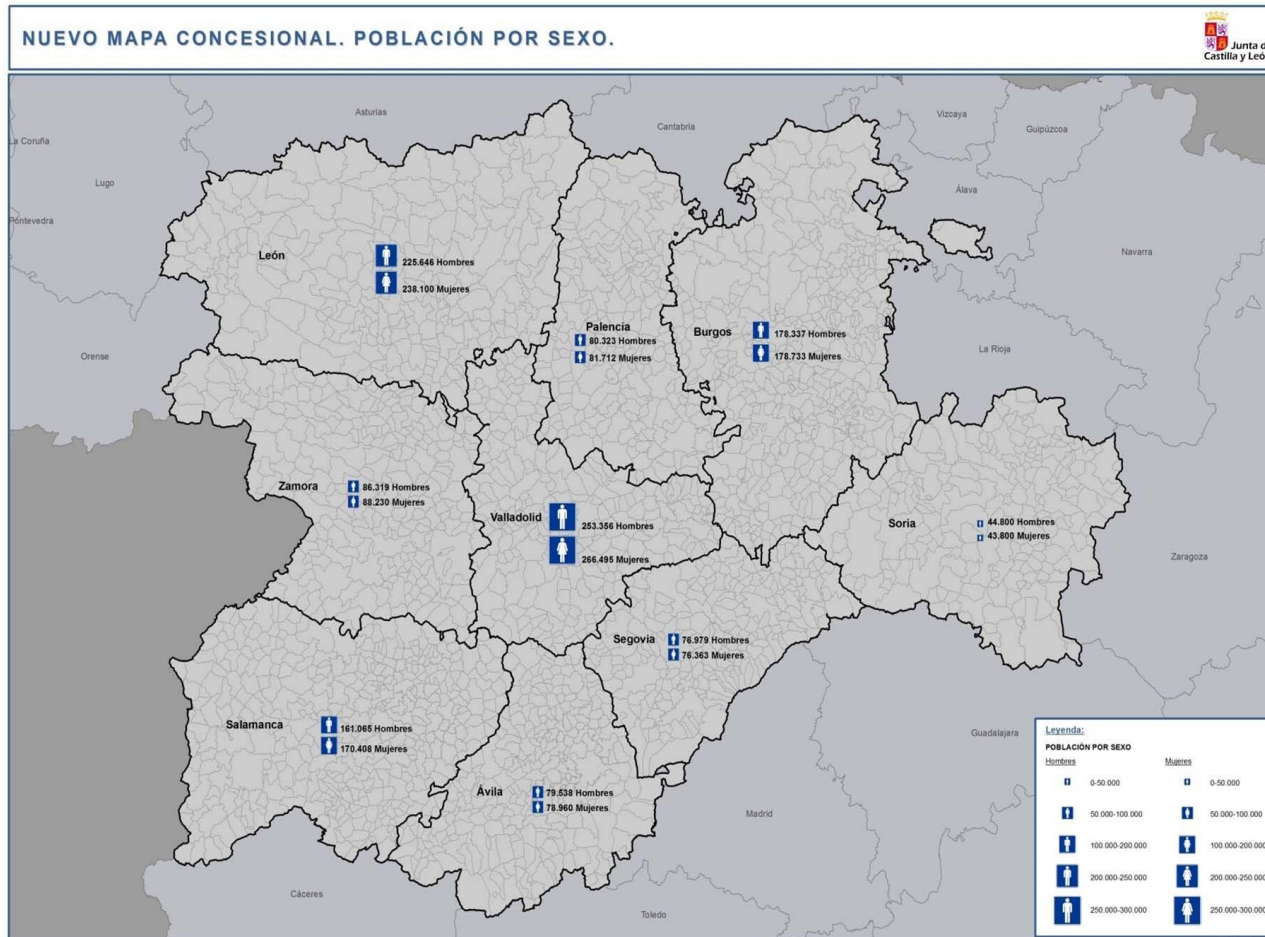


**Cuadro 2.1.3 bis**  
**Población en Castilla y León por nacionalidad y provincias, 2021-2022**

Castilla y León	Población total			Población extranjera				
	Residente		Var % 21-22	Residente		Var % 21-22	%	
	2021	2022		2021	2022		2021	2022
Ávila	158.421	158.140	-0,18	10.520	10.491	-0,28	6,64	6,63
Burgos	356.055	355.045	-0,28	28.878	29.635	2,62	8,11	8,35
León	451.706	448.179	-0,78	20.231	20.422	0,94	4,48	4,56
Palencia	159.123	158.008	-0,70	7.327	7.468	1,92	4,60	4,73
Salamanca	327.338	325.898	-0,44	15.269	15.856	3,84	4,66	4,87
Segovia	153.663	153.803	0,09	18.022	18.218	1,09	11,73	11,85
Soria	88.747	88.377	-0,42	8.757	8.798	0,47	9,87	9,96
Valladolid	519.361	517.975	-0,27	28.860	29.425	1,96	5,56	5,68
Zamora	168.725	167.215	-0,89	6.246	6.342	1,54	3,70	3,79
<b>Castilla y León</b>	<b>2.383.139</b>	<b>2.372.640</b>	<b>-0,44</b>	<b>144.110</b>	<b>146.655</b>	<b>1,77</b>	<b>6,05</b>	<b>6,18</b>

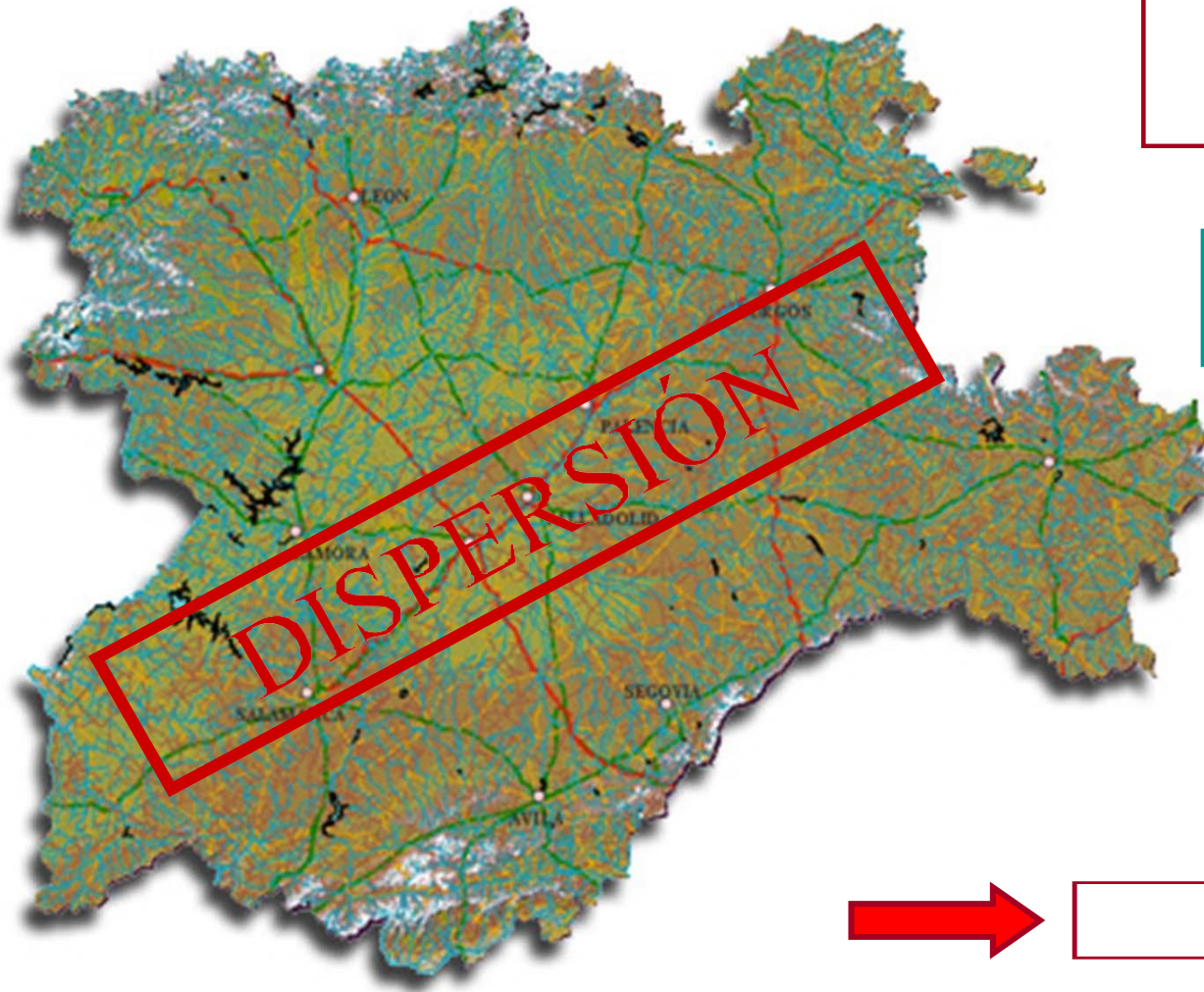
Fuente: INE, Estadística del Padrón Continuo.

## 2.1.4 CONTEXTO SOCIO-TERRITORIAL: POBLACIÓN



**2.383.703 Millones habitantes**  
**2.248 Municipios**  
**Más de 6.000 Entidades singulares**

### 2.1.5 CONTEXTO SOCIO-TERRITORIAL: POBLACIÓN



De 2.248 Municipios,  
58 > 5.000 hab.  
262 > 1.000 hab.

España: 1.036 mun <101 hab.  
C. y L.: 625 mun <101 hab.

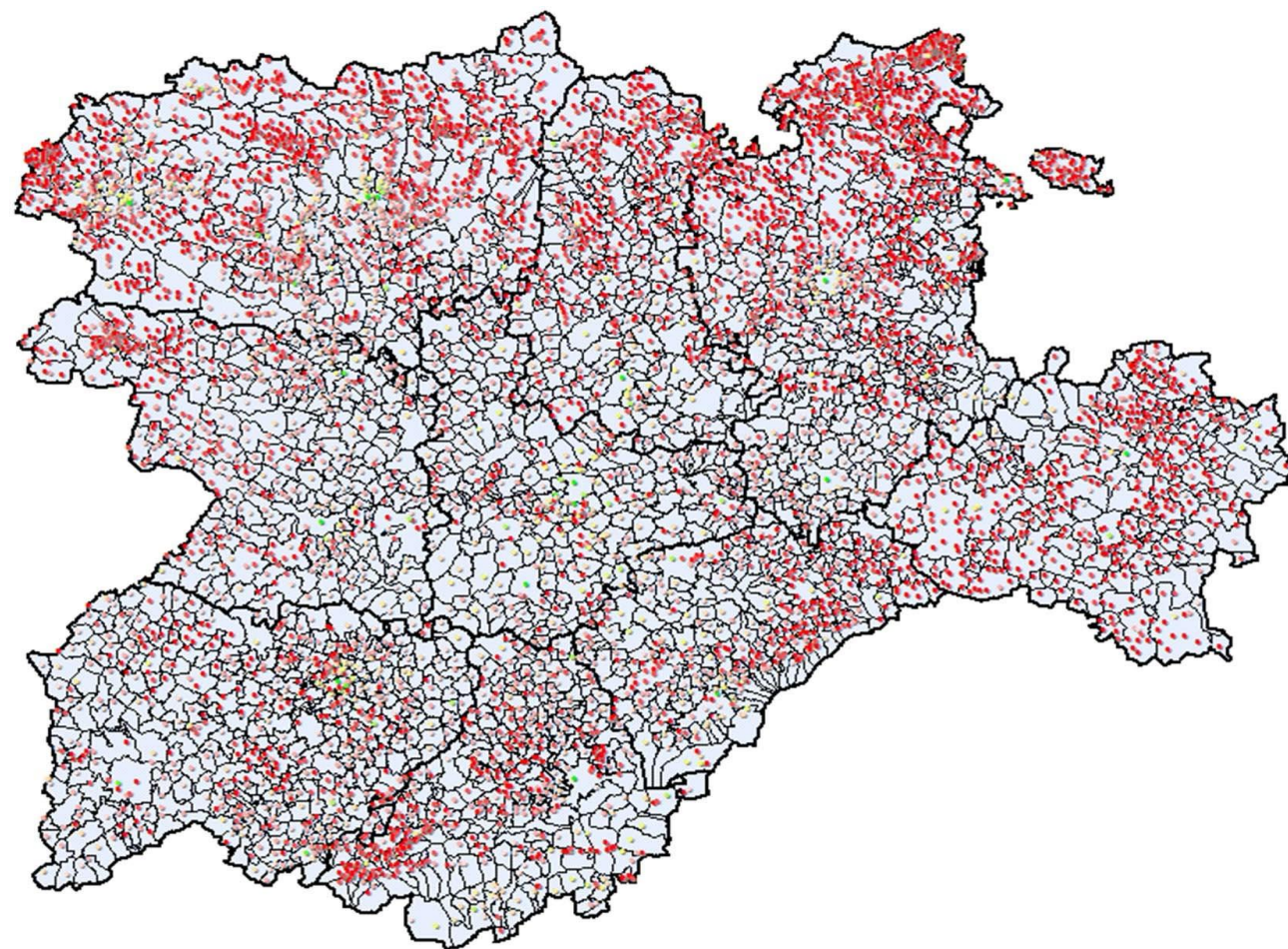
España: 2.750 mun <500 hab.  
C. y L.: 1.747 mun <500 hab.











Más de 6.000 Entidades  
5.677 < 1.000 hab.  
3.888 < 100 hab.  
681 < 10 hab.

El 80% de la población vive en el 12% de los Municipios.

## 2.1.6 CONTEXTO SOCIO-TERRITORIAL: DENSIDAD DE POBLACIÓN

### BAJA DENSIDAD



Nucleos por población		
	0 a	50 (2744)
	50 a	100 (1063)
	100 a	250 (1099)
	250 a	500 (471)
	500 a	1.000 (229)
	1.000 a	2.000 (112)
	2.000 a	5.000 (68)
	5.000 a	10.000 (28)
	10.000 a	20.000 (7)
	20.000 a	500.000 (15)

**47% < 50 hab**

**65% < 100 hab**

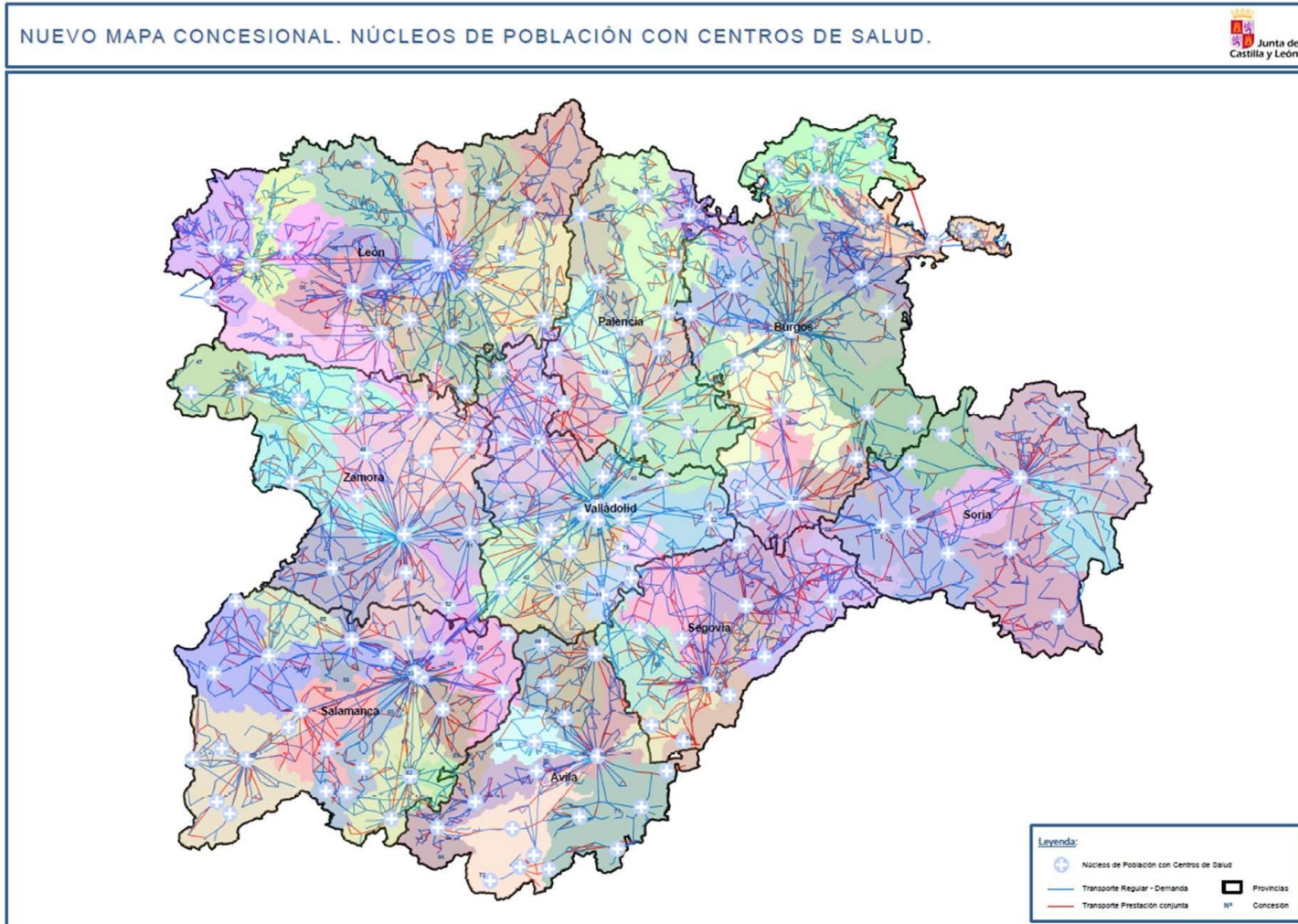
**84% < 250 hab**

**25 hab/km<sup>2</sup>**

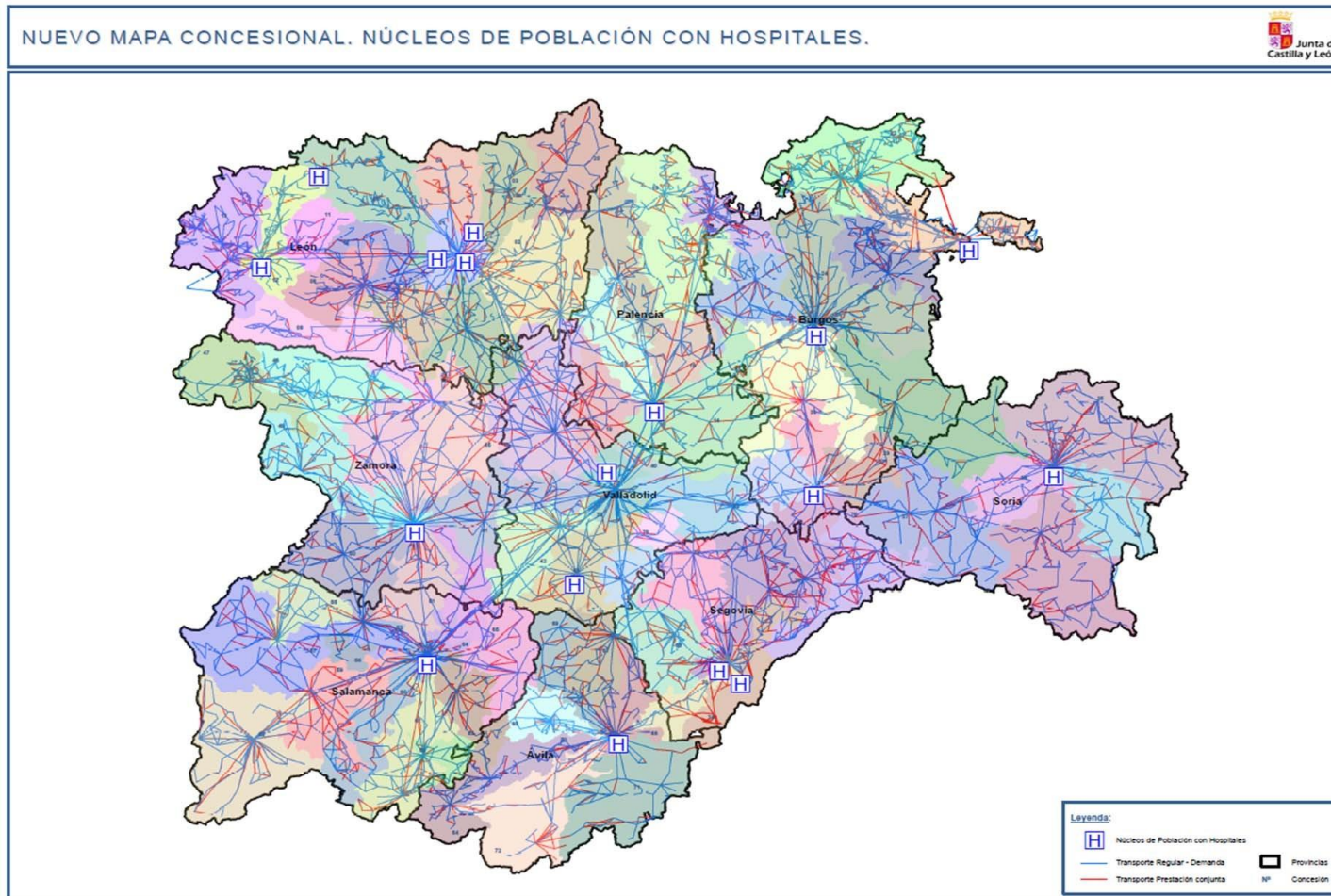
**95 hab/km<sup>2</sup> en España**

**109 hab/km<sup>2</sup> en Europa**

## 2.1.7 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CENTROS DE SALUD

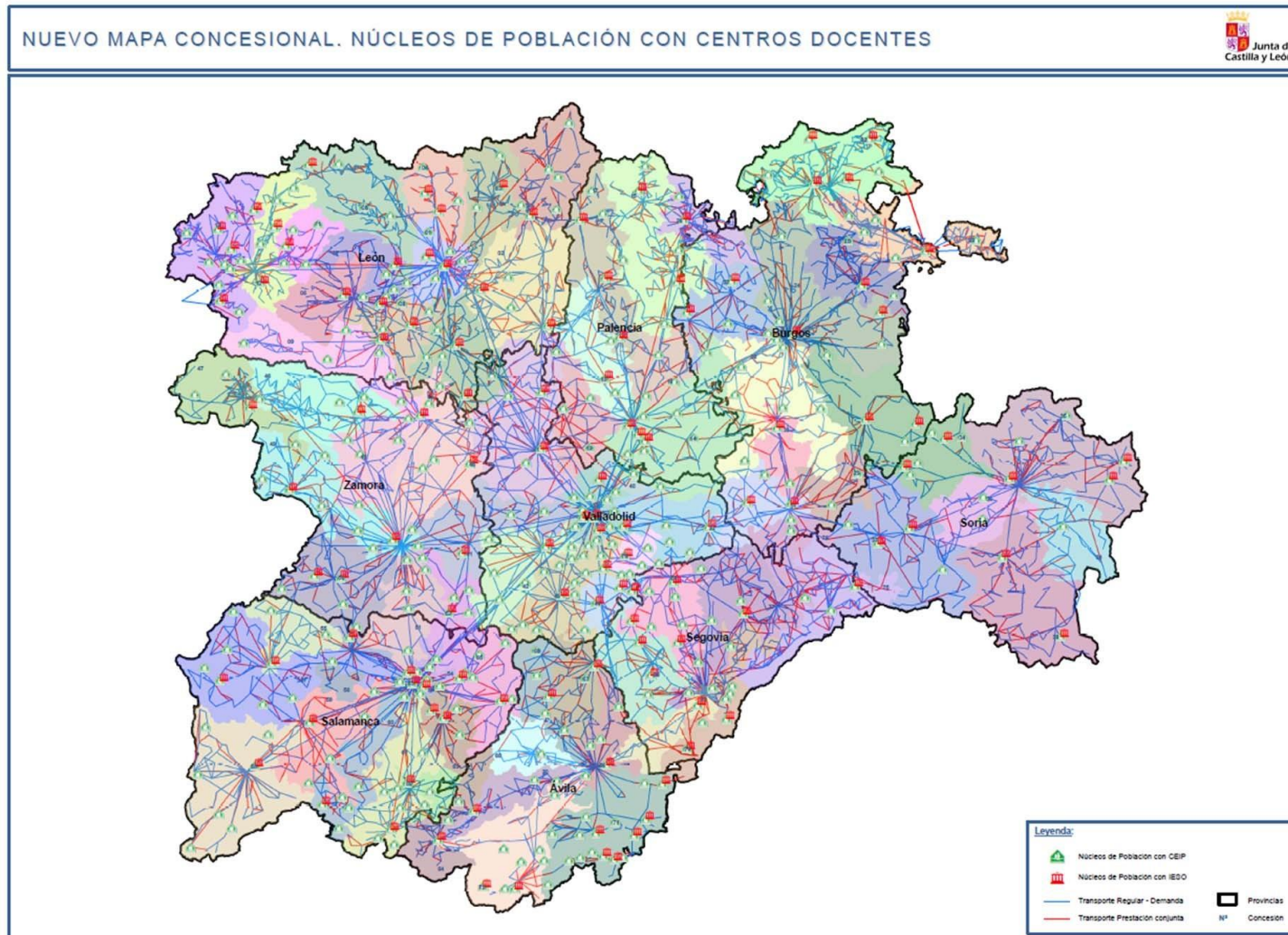


### 2.1.8 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CENTROS HOSPITALARIOS



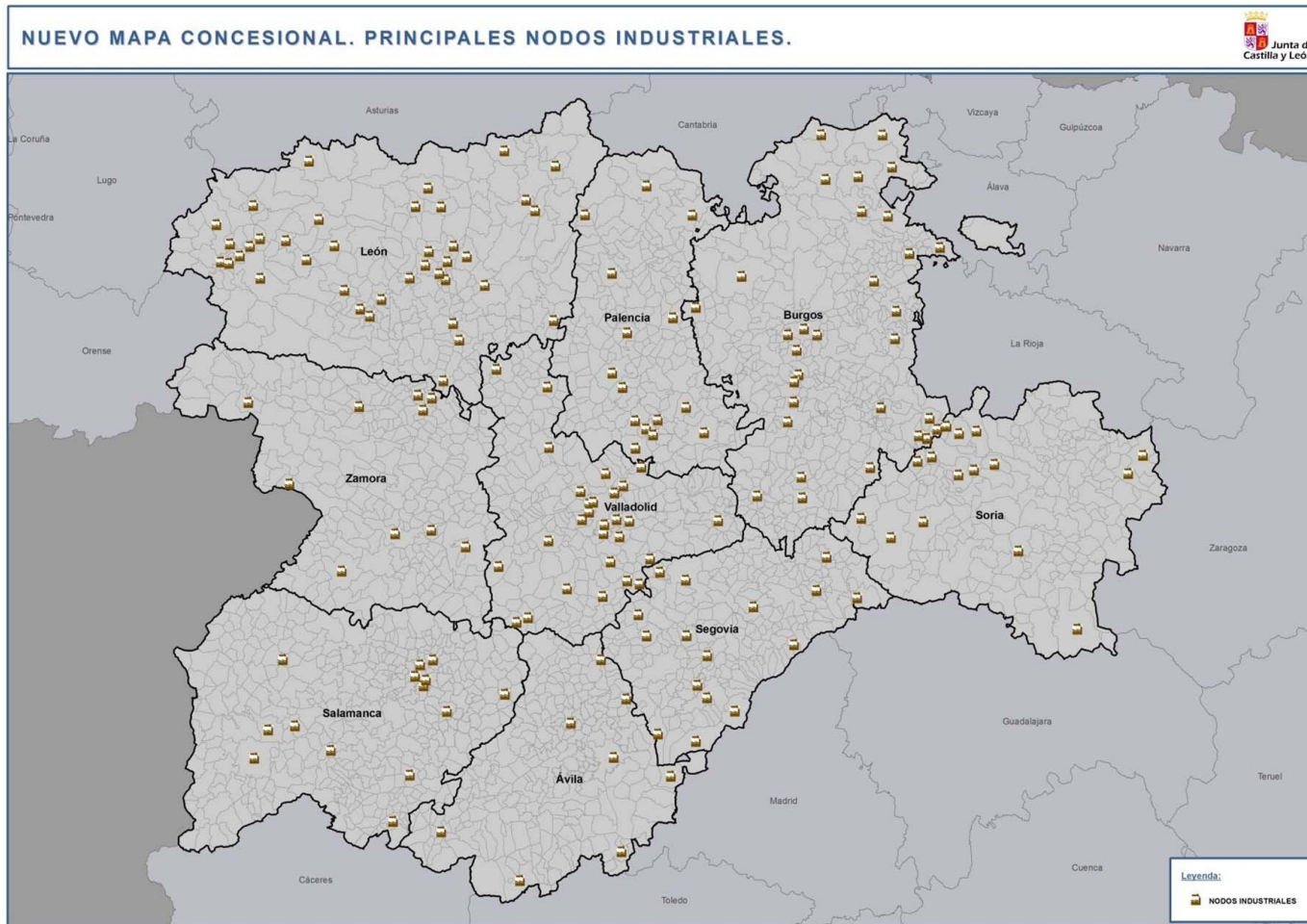
**CONECTIVIDAD  
SANITARIA**

## 2.1.9 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CENTROS EDUCATIVOS



**MOVILIDAD  
ESCOLAR**

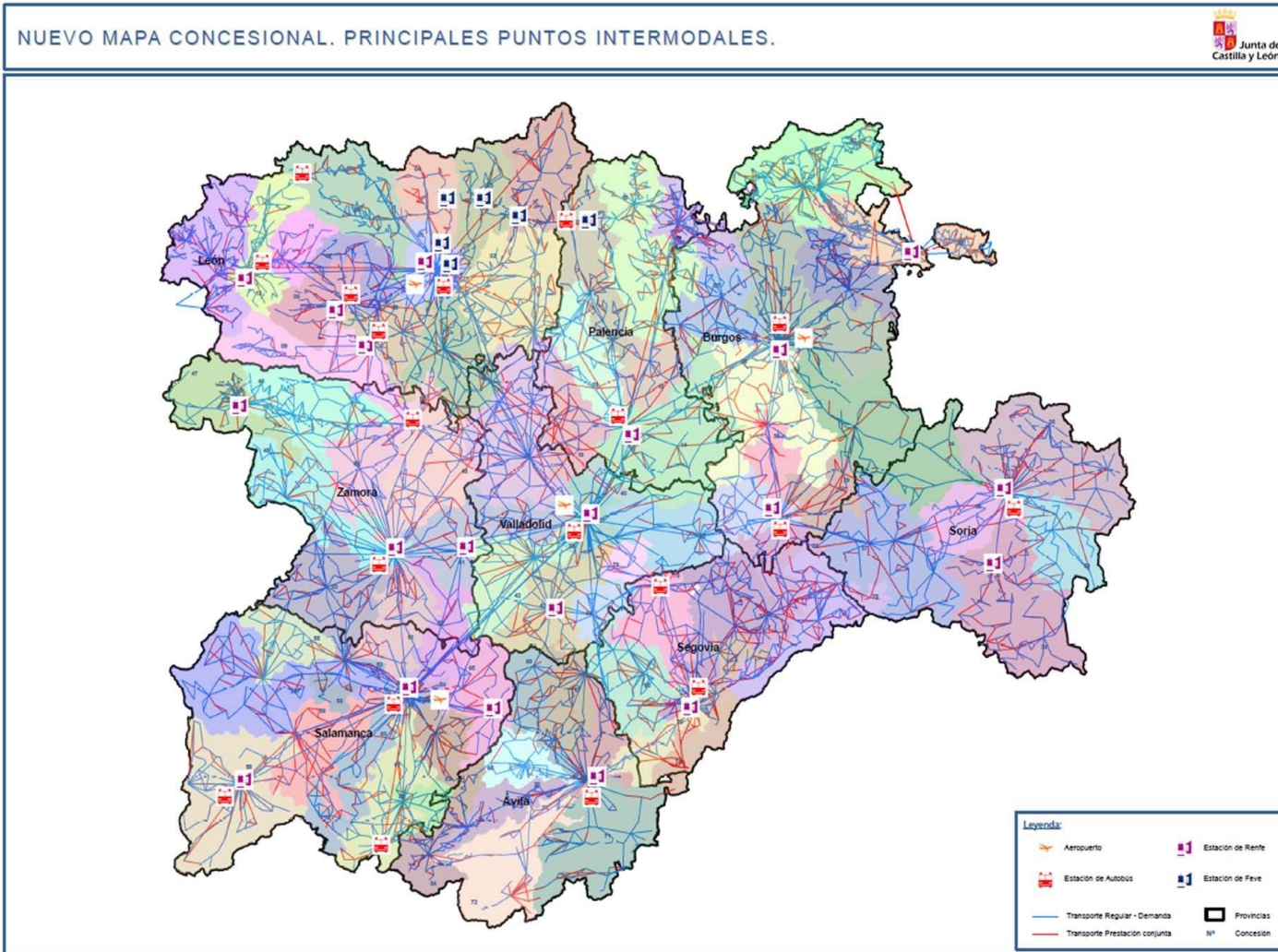
## 2.1.10 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: NODOS INDUSTRIALES



**CONECTIVIDAD  
INDUSTRIAL**



### 2.1.11 PRINCIPALES POLOS DE ATRACCIÓN DE LA RED DE TRANSPORTE: CONEXIONES INTERMODALES

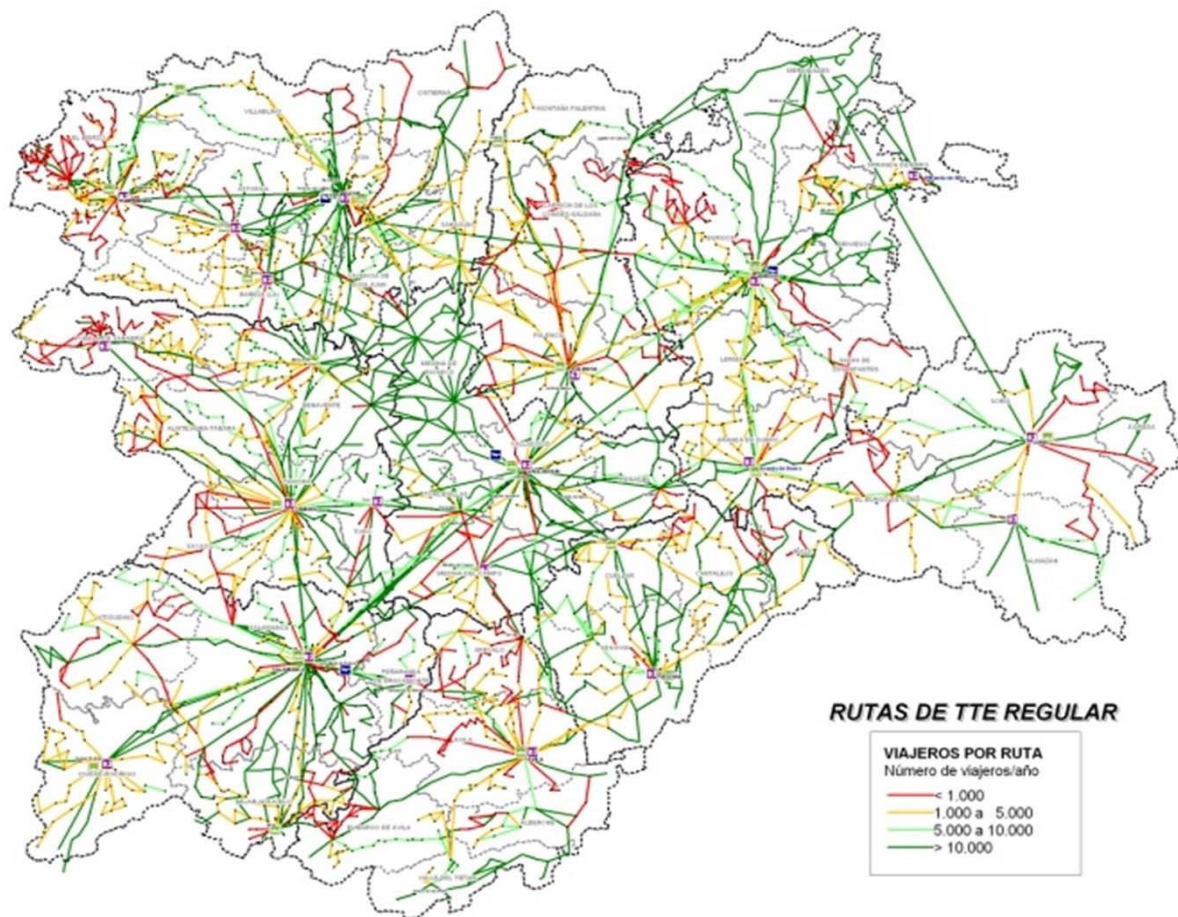


## 2.1.12 CONEXIÓN CON LÍNEAS DE TITULARIDAD ESTATAL U OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE



**CONEXIÓN CON  
LÍNEAS DE  
TITULARIDAD  
ESTATAL U  
OTROS MODOS  
DE TRANSPORTE**

### 2.1.13 TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA (Excluido Transporte a la demanda)

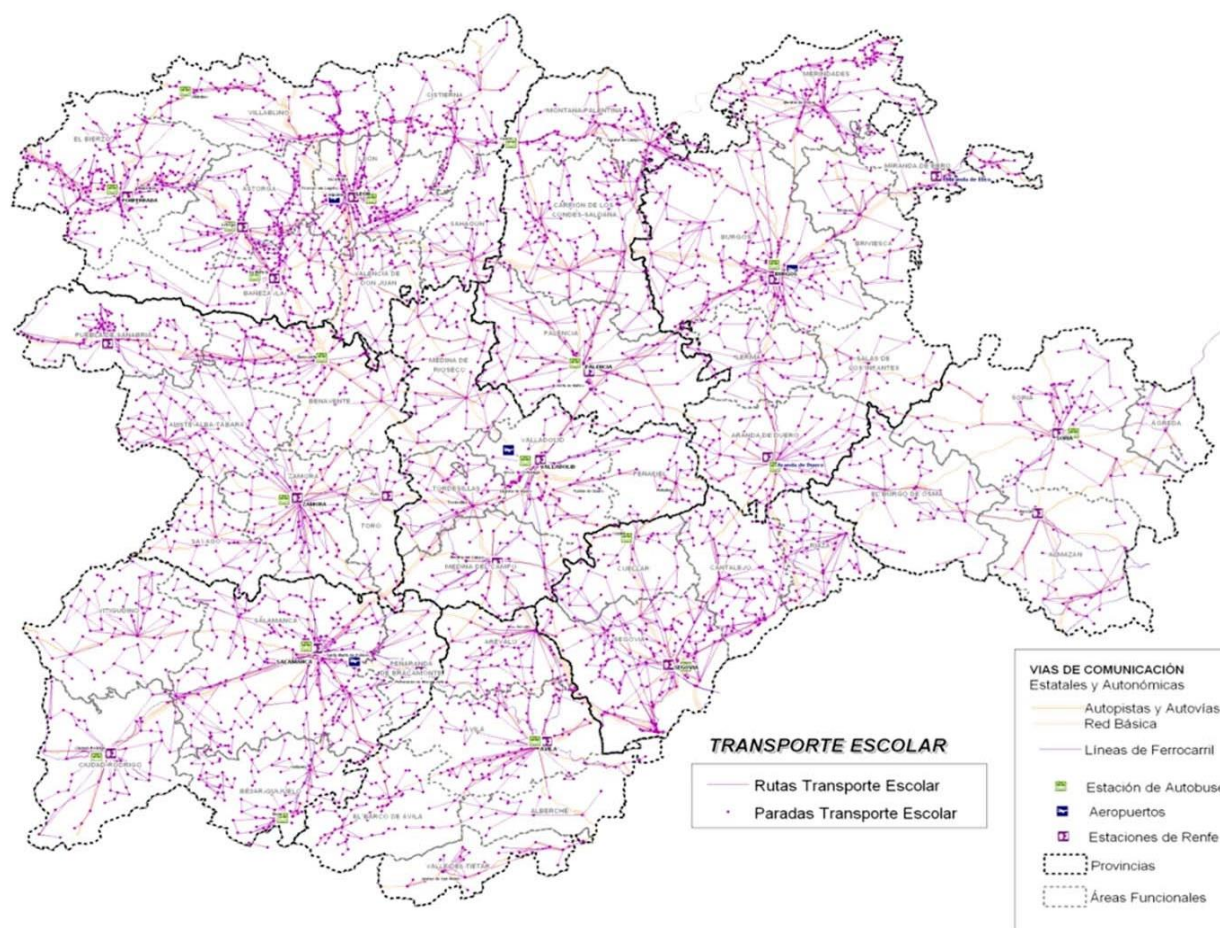


❖ **Bajo Nivel de Ocupación: 10 Viajeros/km.**

❖ **Elevado Número de Rutas de Débil Tráfico (El 63 % tiene menos de 5.000 viajeros / año).**

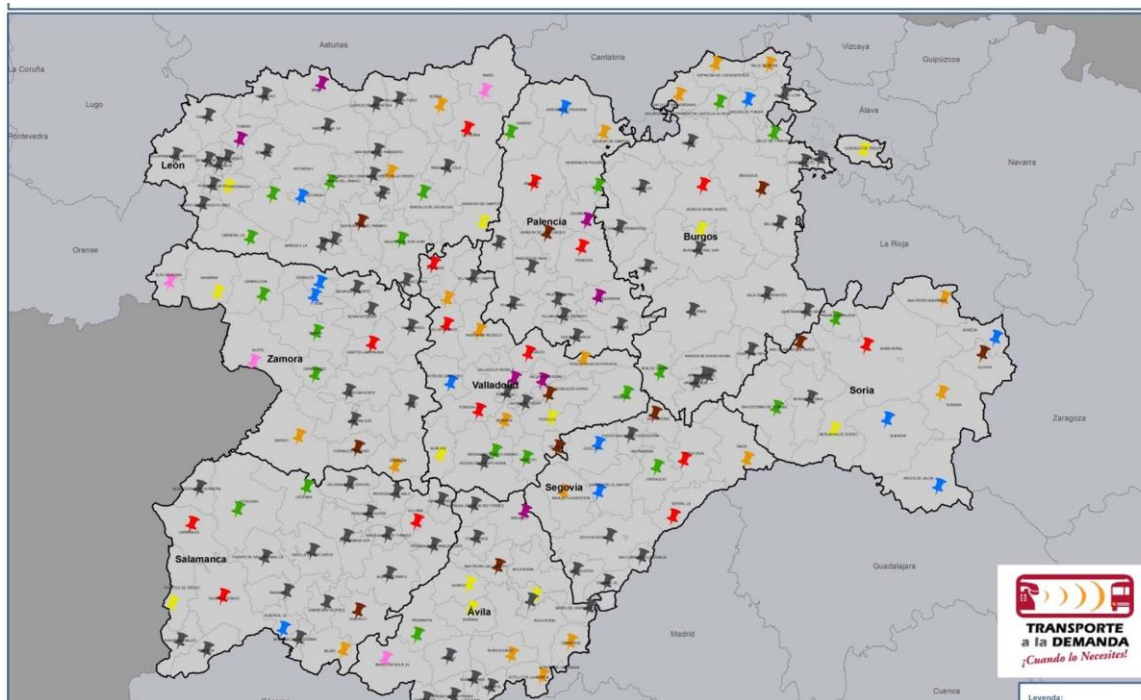
VIAJEROS AÑO	NÚMERO DE RUTAS	%
< 1.000	235	29,9
1.000-5.000	260	33,1
5.000-10.000	93	11,8
> 10.000	198	25,2
<b>TOTAL</b>	<b>786</b>	<b>100</b>

## 2.1.14 TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE ESCOLARES



VARIABLES (AÑO)	TTE. ESCOLAR
Nº Rutas escolares fuera del sistema de Prestación Conjunta	1.047
Nº Rutas escolares dentro del sistema de Prestación Conjunta	893
TOTAL	1.940
Nº Alumnos	33.000

**TRANSPORTE A LA DEMANDA (INCLUIDA PRESTACIÓN CONJUNTA)**



**5.090 Localidades atendidas**

**123 Zonas operativas**

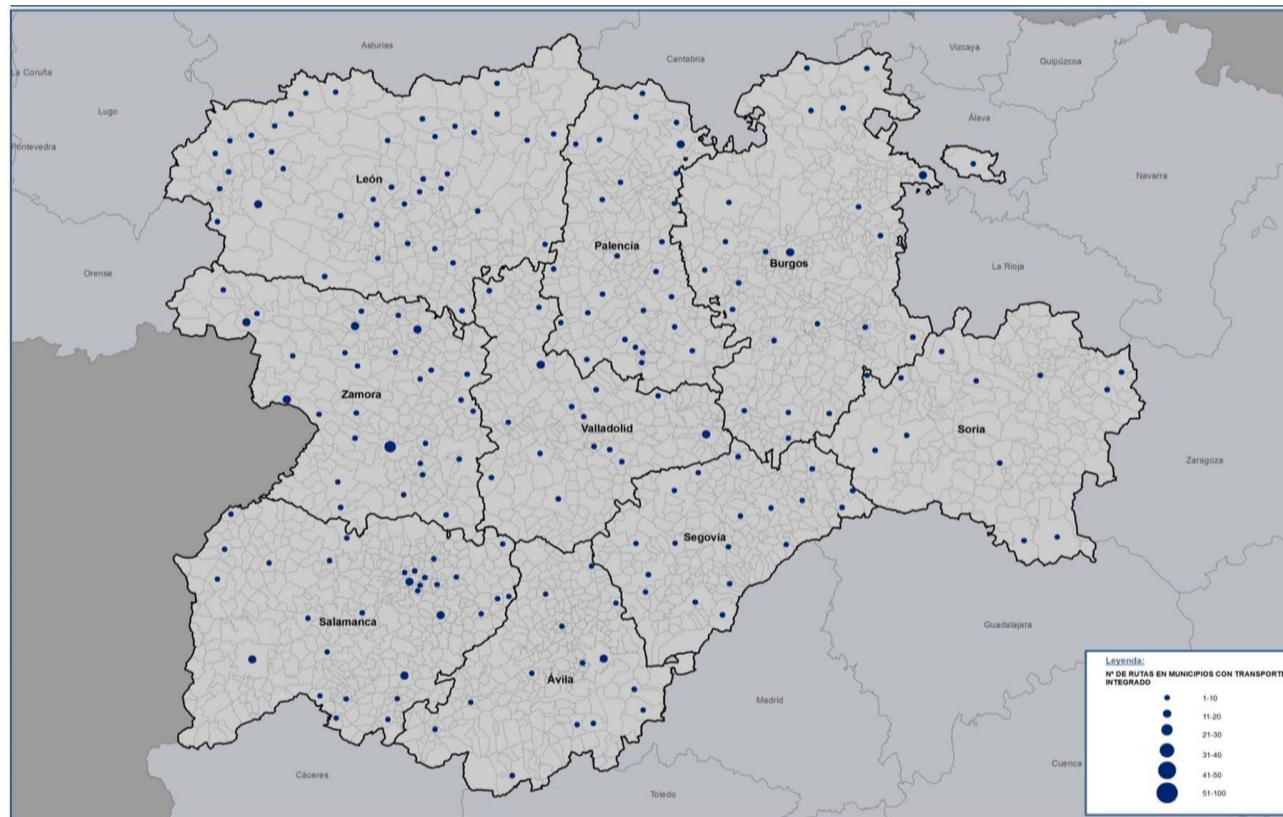
**1.966 Rutas y 8 Servicios  
en funcionamiento**

**400 vehículos diarios**

**354.699 Reservas atendidas en 2023**

**2.255.659 habitantes conectados  
(Incluidos los de capitales provincia)**

### 2.1.16 TRANSPORTE REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL POR CARRETERA: TRANSPORTE DE PRESTACIÓN CONJUNTA

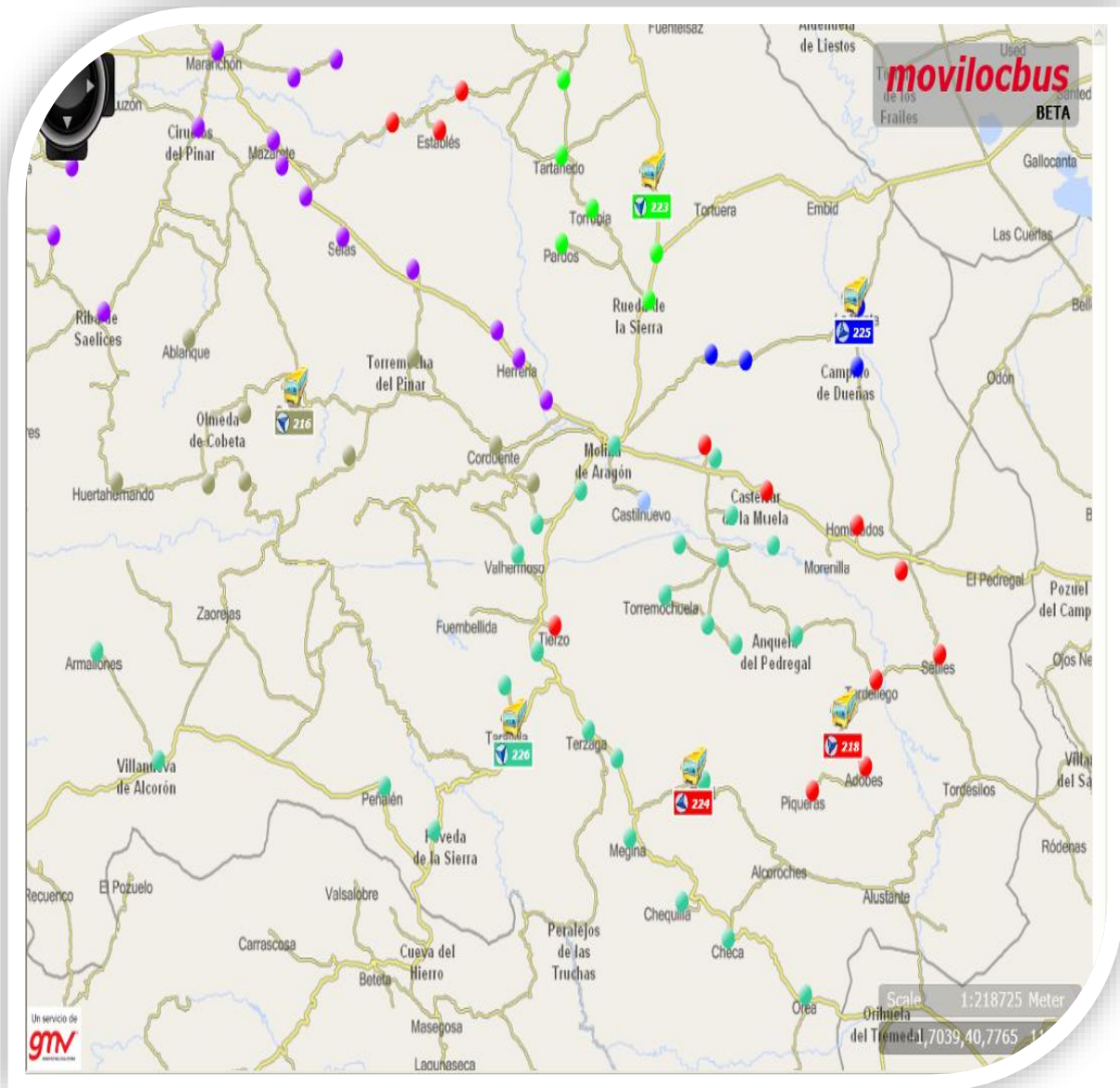


**893 RUTAS  
PRESTACIÓN  
CONJUNTA  
DESDE  
AÑO 2013**

## **3. CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE TRANSPORTE EN ZONAS RURALES**

### **3.1 CARACTERÍSTICAS**

- Destino: Localidades que concentran los servicios básicos.
- Finalidad: Cubrir necesidades más cotidianas: sanitarias, comerciales, de aprovisionamiento, administrativas, laborales, formativas, ocio...
- Rutas: Rutas cortas, pocos tráficos, trazado reticular, en malla.
- Duración de los trayectos: Se busca una duración reducida.
- Calendario: En función de las necesidades, el servicio se presta entre 2,3 o 5 días a la semana.
- Expediciones: Un mínimo de una expedición de ida y vuelta al día.
- Vehículos: Adaptados al terreno, a la ocupación y paulatinamente al usuario (accesibilidad). Autobuses, Microbuses, Taxis Rurales, 4 x 4.
- Salidas: Entre 8:00 y 9:00 horas, coordinadas con servicios sanitarios, enlaces con Capital de Provincia y horarios escolares.
- Regresos: Ente 11:30 y 13:00 horas, coordinados, en su caso, con los retornos de la capital de provincia, salvo las expediciones de prestación conjunta que suelen regresar a última hora de la mañana.
- Paradas: En el centro urbano de las localidades intermedias y en el Centro urbano y Centro de Salud en las localidades de destino. Las paradas en las expediciones de prestación conjunta serán las asignadas a los usuarios escolares y, en destino, podrán tener parada, asimismo, en el Centro urbano y en el Centro de Salud.



Zona de Transporte a la Demanda



## **3.2 NECESIDADES**

### **3.2.1 El Servicio de Transporte a la Demanda y los Servicios Esenciales**

#### **3.2.1.1 Definición de Servicios Esenciales**

En primer lugar, es necesario definir el concepto de Servicio Esencial para después poder identificarlo dentro de las necesidades de la población en el entorno rural de Castilla y León.

En consecuencia, un servicio esencial es aquél del que no se puede prescindir para garantizar la calidad de vida de las personas y, como resultado, su gestión debe materializarse en prestaciones regulares y continuas.

Sin embargo, para considerar que un servicio es esencial, se tiene que cumplir otro requisito y es que para que un servicio esencial sea considerado como tal, deben ser considerados esenciales los bienes e intereses satisfechos. Por tanto, dependerá del entorno lo que se considere esencial, ya que, por ejemplo, las necesidades del tipo de población que habita en el entorno rural no son las mismas que las de las grandes ciudades.

#### **3.2.1.2 Identificación de los Servicios Esenciales**

Como se ha explicado en el punto anterior, el concepto de servicio esencial se elabora a partir del resultado perseguido por la actividad que se trate, más en concreto, por la naturaleza de los intereses a cuya satisfacción la prestación se dirige. En la práctica normativa, existe un acuerdo sobre la definición de las grandes áreas de actividad esencial. Para identificar estas áreas con las necesidades del entorno rural de Castilla y León hay que tener en cuenta las características de esta Comunidad en concreto.

En Castilla y León nos encontramos con los siguientes tipos de actividad esencial:

- Sanidad
- Alimentación básica
- Transporte
- Administración en general
- Enseñanza y Educación

### **3.2.1.3 Servicios Sanitarios**

Dependiendo del número de habitantes, una localidad tiene centro médico o sus habitantes deben de desplazarse a la localidad destino de los servicios para poder recibir asistencia sanitaria. La mayor parte de los pueblos que se incluyen en el transporte a la demanda tienen el centro médico en la localidad destino de los servicios y, dado el envejecimiento de la población del medio rural, las visitas al médico y la realización de pruebas son muy frecuentes.

Puesto que el principal objeto de desplazamiento son las razones sanitarias, es de gran importancia garantizar este servicio esencial. Tanto es así, que uno de los parámetros más importantes, a la hora de fijar los horarios de los servicios de transporte, son los horarios de consulta, extracciones de sangre y especialidades médicas de los Centros de Salud o de determinados Hospitales.

### **3.2.1.4 Alimentación básica**

La alimentación básica y el aprovisionamiento es el servicio esencial más importante. Es imprescindible asegurar el acceso a estos recursos ya que, en la mayoría de las poblaciones, no existen establecimientos o mercados que puedan satisfacer todas las necesidades de los usuarios o, incluso, en algunas ocasiones, no existen tiendas de alimentación en las localidades, sirviéndose únicamente de los productos proporcionados por algunos comerciantes que pasan varios días a la semana llevando productos de primera necesidad para los habitantes.

Los horarios y los días en los que se llevan a cabo expediciones hacia la localidad destino de los servicios se han hecho coincidir con tres situaciones principalmente: los días de extracción de sangre, de consulta y el día de mercado, con el fin, en este último caso, de asegurar a los vecinos el acceso a los productos y a la alimentación.

### **3.2.1.5 Enseñanza y Educación**

Los servicios de transporte escolar en los centros docentes públicos, viene siendo prestado, actualmente, bien como transporte público regular de uso especial de escolares, bien como transporte público regular de uso general de viajeros, con reserva de plazas para los usuarios escolares en las expediciones de prestación conjunta.

### **3.2.1.6 Transporte público de viajeros**

Sin el servicio de Transporte a la Demanda, la mayor parte de las localidades se quedarían sin un servicio de transporte público que les sirviera de enlace con la localidad principal de la zona de la que dependen para el acceso a los servicios esenciales. En general, desde estas localidades principales existen servicios de transporte público con rutas y horarios fijos hacia otras localidades más importantes de la zona e incluso hacia las capitales de provincia.

### **3.2.1.7 Servicios Administrativos**

En general, todos los servicios administrativos básicos se encuentran en los centros comarcales aunque, en ocasiones, pueda ser necesario desplazarse a las capitales de provincia. Estos servicios administrativos incluyen desde gestiones con las entidades financieras hasta trámites con las Administraciones Públicas.

## 4. FUNCIONAMIENTO DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA

En función de lo comentado en los anteriores apartados el esquema de operación que se ha planteado en Castilla y León es el siguiente:

### 4.1 TIPOS DE SERVICIOS

Dentro del Transporte a la Demanda se recogen 2 tipos de Servicios:

1. Servicios a la Demanda Puros: Cada una de las localidades de los servicios necesita realizar una reserva de plaza para que el vehículo pase y pare en dicha localidad.
2. Servicios Mixtos: son servicios en los que existen localidades por las que el autobús pasa sin que sea necesario que se realice una reserva previa, y localidades en las que ha de existir una reserva para que el vehículo pase y pare en ellas.

### 4.2 SERVICIOS-HORARIOS

Los servicios y horarios planteados son fijos y están planteados según:

- .-Horarios de los Centros de Salud
- .-Horarios y fechas de los Mercados
- .-Enlaces con otros servicios de transporte
- .-Horarios de los Centros Escolares en las expediciones de prestación conjunta.

### 4.3 RECOGIDA DE RESERVAS

Para la recogida de reservas se necesita poder dirigir a los usuarios a un centro donde sus peticiones se almacenen y se distribuyan a los diferentes operadores de transporte, o, directamente a los conductores que prestan el servicio, por lo que se establece la Central de Reservas.



Central de Reservas

La Central de Reservas es además un mecanismo de comunicación directo entre la Dirección General de Transportes y los usuarios, por lo que los posibles comentarios

o sugerencias que deseen hacer llegar a la Administración son trasladados de la forma más rápida posible, sin descartar los otros mecanismos que puedan existir.

Además de esta recogida de reservas y comentarios, la Central de Reservas realiza otras funciones. A continuación, se muestran las mismas:

1. Recoge las reservas de los usuarios para los servicios de transporte a la demanda.
2. Recoge los comentarios y sugerencias que los usuarios puedan hacer respecto al servicio en general y las pone en conocimiento de la Dirección General de Transportes según un protocolo establecido a tal efecto.
3. Recoge, investiga y soluciona cualquier incidencia que los usuarios puedan tener durante la realización de su servicio de transporte a la demanda.
4. Recoge, investiga y soluciona cualquier incidencia que puedan tener los conductores u operadores de transporte durante la realización del servicio de transporte a la demanda.
5. Responde a las dudas que los usuarios puedan tener acerca de las posibilidades del servicio de transporte a la demanda.
6. Realiza encuestas de satisfacción y conocimiento del sistema de transporte a la demanda.

Por estas razones, la Central de Reservas es el centro neurálgico de todo el sistema de Transporte a la Demanda.

Otra posibilidad es realizar las reservas on line en la dirección web: <https://www.reservastransportedemandajcyl.es>.



Publicidad del número de la central de reservas

**RESERVAS ON LINE**

<https://www.reservastransportedemandajcyl.es>

#### 4.4 EQUIPAMIENTO EN VEHÍCULOS

El sistema de Transporte a la Demanda utiliza la instalación de equipos móviles en los vehículos que realizan las rutas de Transporte a la Demanda.

Las funciones de estos equipos son las siguientes:

1. Consulta de reservas por parte del conductor.
2. Comunicación del paso por parada al Servidor Central.
3. Consulta de plazas disponibles en las localidades de la ruta.
4. Comunicación, en su caso, de reservas de última hora mientras se realiza el recorrido
5. Comunicación de incidencias entre central y equipo móvil.



Equipo Embarcado

Estos equipos móviles utilizan las comunicaciones GSM/GPRS y el sistema de posicionamiento global GPS.

Es importante recordar que el sistema de Transporte a la Demanda está implantado en toda Castilla y León, y, sin un sistema de estas características, el número de incidencias que se plantearían sería muy elevado. Es vital, por lo tanto, desde el punto de vista de la Administración, el control de las rutas que se lleva a cabo.

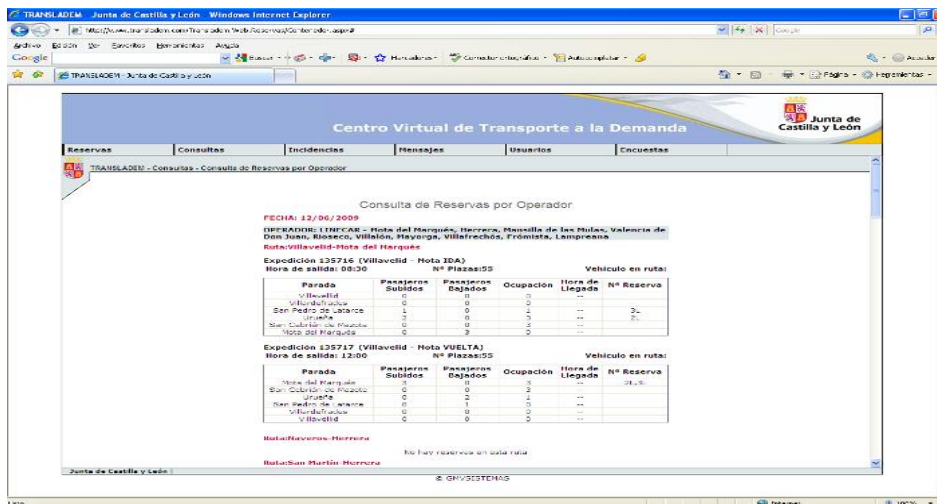
Una de las principales funciones que cumplen los equipos es a la hora de solucionar alguna incidencia surgida como consecuencia de que algún usuario no haya sido recogido. Con un sistema de control de paso por parada es posible poder contrastar la información aportada por parte del conductor, en relación a la ofrecida por el usuario, reduciéndose el proceso a una consulta en la base de datos de la hora del paso de los vehículos por la localidad en la que se ha producido la incidencia.

## 4.5 COMUNICACIÓN DE RESERVAS A LOS OPERADORES DE TRANSPORTE

En el Transporte a la Demanda en Castilla y León hay 118 operadores actualmente de transporte, por lo que la comunicación de las reservas ha de utilizar mecanismos con las más novedosas Tecnologías de la Información para que las personas que realizaron las reservas puedan ser recogidas, correctamente, de acuerdo a los horarios y calendarios de cada zona.

Existen 4 formas de comunicación de reservas a los operadores:

1. A través de SMS. El sistema envía automáticamente un mensaje SMS a aquellos operadores o conductores que estén configurados en la Central de Reservas porque deseen recibir las reservas por este medio.
2. Vía Internet. Se proporciona a cada operador de transporte un usuario y contraseña para que pueda acceder a la página web de la Central de Reservas donde pueda consultar las reservas de las rutas que tengan configuradas.



Consulta de Reservas por Operador

FECHA: 12/06/2008

OPERADOR: LINECAS - Ruta del Marques, Herrera, Mansilla de las Mulas, Valencia de Don Juan, Balseco, Villalón, Mayorga, Villafrechós, Frómista, Lampreana

Ruta: Villavieja - Ruta del Marques

Expedición 125716 (Villavieja - Ruta IDA)

Hora de salida: 08:00

Parada	Nº Plazas:55		Ocupación	Vehículo en ruta:	
	Pasajeros Subidos	Pasajeros Bajados		Hora de Llegada	Nº Reserva
Villavieja	0	0	0	--	--
Villavieja	0	0	0	--	2
San Pedro de Lillo	0	0	0	--	2
San Cebaldero de Mayorga	0	0	0	--	--
Ruta del Marques	0	0	0	--	--

Expedición 125517 (Villavieja - Ruta VUELTA)

Hora de salida: 12:00

Parada	Nº Plazas:55		Ocupación	Vehículo en ruta:	
	Pasajeros Subidos	Pasajeros Bajados		Hora de Llegada	Nº Reserva
Ruta del Marques	0	0	0	--	21
San Cebaldero de Mayorga	0	0	0	--	--
San Pedro de Lillo	0	0	0	--	--
Villavieja	0	0	0	--	--
Villavieja	0	0	0	--	--

Ruta: Herrera - Herrera

Ruta: San Martín Herrera - San Martín Herrera

No hay reservas en esta ruta

3. A través de la consola del equipo móvil. El equipo móvil instalado en el vehículo permite realizar las consultas de las reservas que se hayan realizado para el mismo día, o para el día siguiente. De esta forma se descarga de trabajo al operador de transporte, ya que el mismo conductor conoce la información de las reservas.
4. A través de llamada telefónica. Si ninguno de los anteriores mecanismos de consulta de reservas se pudiera aplicar a un caso en concreto, los operadores de transporte siempre pueden consultar las reservas realizando una llamada a la Central de Reservas.

## 4.6 FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SISTEMA

Como se ha comentado en los anteriores apartados, los elementos que componen el Transporte a la Demanda:

1. Central de Reservas
2. Equipos embarcados

Y siempre teniendo diseñado el mapa de movilidad de la zona en la que se quiere prestar el servicio, de acuerdo con las necesidades reales de la población.

El usuario que desea viajar realiza su reserva llamando a la Central de Reservas o de forma on line en la dirección web: <https://www.reservatransportedemandajcyl.es>.

En Castilla y León se recogen reservas telefónicas desde las 8 de la mañana hasta las 14:00 de la tarde, de lunes a viernes laborables.

A las 14:00 horas se cierran las líneas telefónicas, así como la posibilidad de realizar reservas on line para el día siguiente, procediéndose a comunicar las reservas a los operadores de transporte.

Los usuarios han de estar, a la hora que se les ha especificado, en la parada del autobús. Cuando llega el vehículo de transporte, se comprueba si están en la parada todas las personas que han realizado las reservas, y, si es así, puede partir hacia la siguiente parada.

Si apareciere alguna persona más sin reserva, el conductor debe comprobar si existen plazas disponibles en función de las reservas que se hubieran realizado para el resto de las localidades de la ruta; si es así, los recogería igualmente, dando traslado a la central de reservas para que registre dicha plaza. No obstante, si se presenta en parada una persona que no haya realizado la reserva y a la que no se le haya confirmado o no se le pueda confirmar su plaza desde la central de reservas, no tiene derecho a realizar el trayecto.

Si se produce alguna incidencia durante el transcurso del viaje (no se presenta un viajero o alguna persona informa que el autobús no ha llegado a su hora o se ha ido antes de tiempo) se resuelve desde la central de reservas utilizando el almacén de horas de paso con el que cuenta la aplicación.



## 4.7 ASPECTOS TECNOLÓGICOS

El Transporte a la Demanda tiene su base en la utilización de la Tecnología para la prestación del servicio a los usuarios y la comunicación con los operadores, por lo que este apartado es uno de los más importantes para el sistema.

### 4.7.1 Central de Reservas



Central de Reservas del Transporte a la Demanda en Castilla y León

La Central de reservas tiene las funciones de:

- Configuración nuevas rutas/zonas
- Recogida Reservas
- Comunicación con Operadores de Transporte
- Solución Incidencias
- Recogida de Comentarios y Sugerencias

### 4.7.2 Sistema AVL para localización de vehículos

El sistema se complementa con el sistema de localización de los vehículos. La Dirección General de Transportes implanta estos sistemas de forma que se puede seguir el recorrido de los vehículos desde la Central de Reservas.

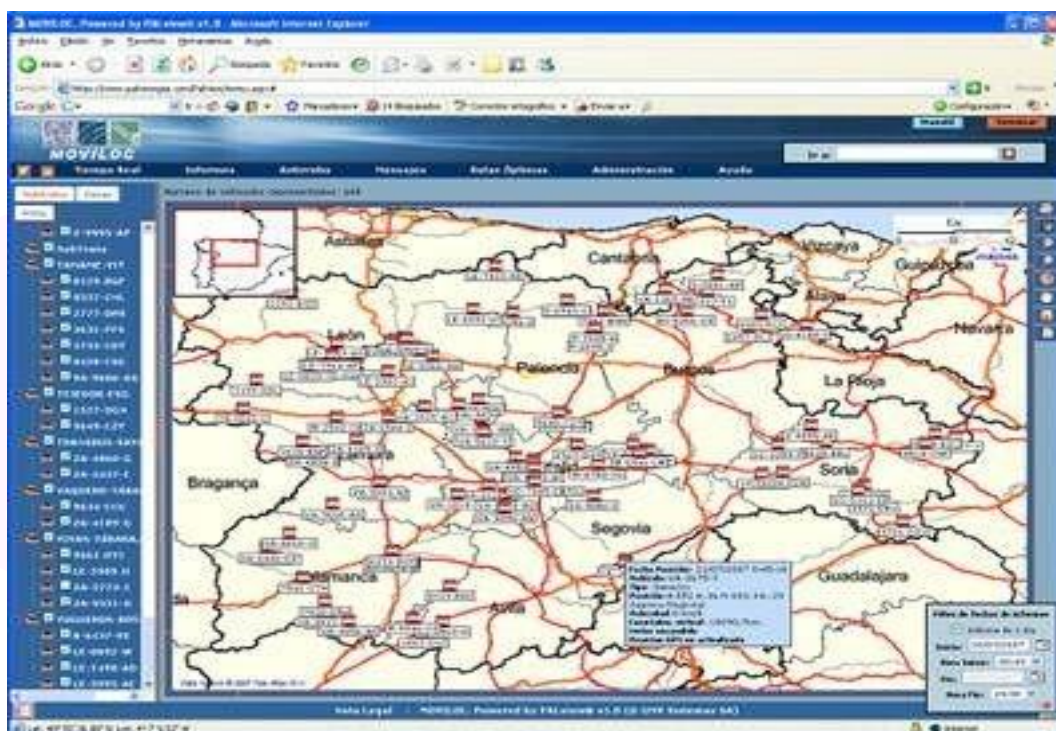
Este sistema tiene la función de:

- Consulta de reservas para el conductor.
- Introducción de nuevas reservas para el control de los datos.
- Control de la realización de la ruta.

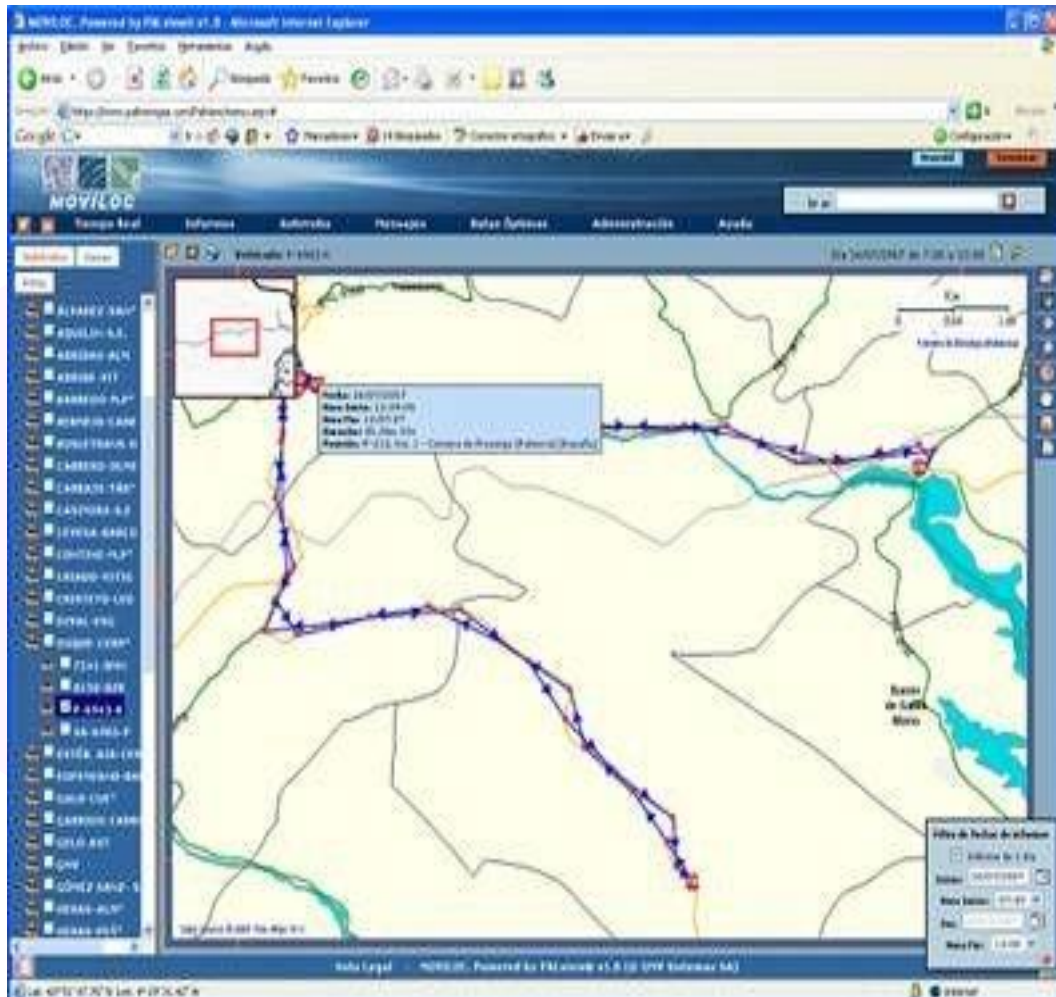
### 4.7.3 Movilocbus

Se ha integrado la herramienta de Transporte a la Demanda en la herramienta de localización Moviloc (Sistema de localización y gestión de flotas), lo que permite estudiar exactamente las horas y lugares de paso de los vehículos.

En la presente captura se visualizan los vehículos en servicio en un día determinado.

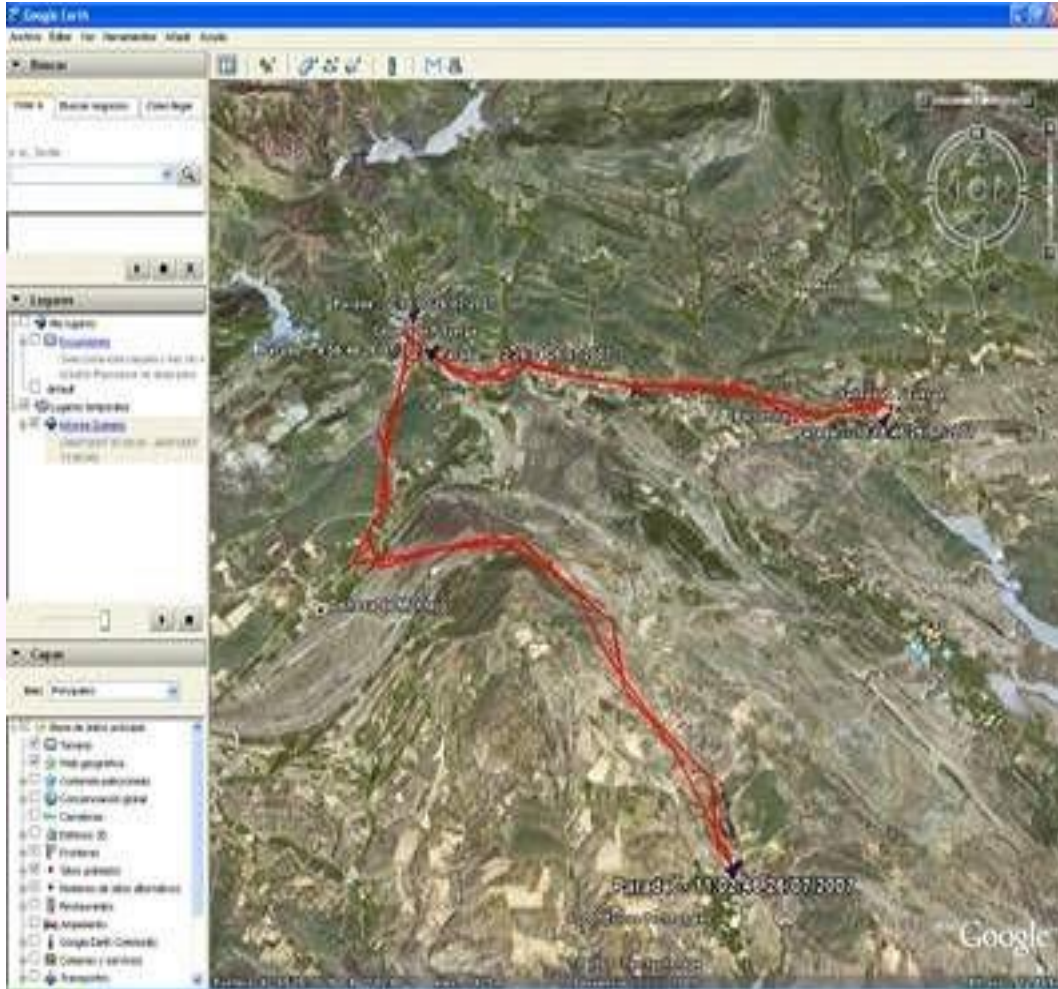


Asimismo, puede realizarse la consulta del servicio para un día y vehículo determinados, con detalle de las horas y lugares de parada, como se aprecia en la siguiente captura.



En la imagen se puede apreciar el recorrido de uno de los vehículos de un operador de transporte en la zona de Cervera de Pisuerga, a qué hora salió y a qué hora llegó a destino.

Por último, esta herramienta también cuenta con una integración con la aplicación "Google Earth", lo que permite visualizar imágenes reales del recorrido realizado.



#### **4.7.4 TIC en el sector de transportes**

Como misión del Transporte a la Demanda se halla la utilización y el fomento de las Nuevas Tecnologías dentro del sector de transporte y en el medio rural.

---

## **4.8 VENTAJAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A LA DEMANDA**

El sistema de Transporte a la Demanda presenta una serie de ventajas para todos los actores y que se presentan a continuación:

### **4.8.1 Para el usuario**

- Disponer de un servicio de transporte, en el momento que lo precise, en aquellos asentamientos donde no existía, o bien permitir la mejora o reforzamiento de los servicios existentes.
- Garantía de la prestación del servicio.
- Comodidad del servicio, al realizar sólo las paradas precisas.
- Sencillez de uso.

### **4.8.2 Para el Operador de Transporte**

- Reducción de costes de explotación, con recorridos óptimos en función de la demanda.
- Gestión de recursos en tiempo real.
- Incremento del número de viajeros ante una mejora de servicios.
- Mejora de la imagen ante los usuarios y la Administración.
- Adaptación del vehículo al medio.

### **4.8.3 Para la Administración**

- Contacto directo con el usuario (viajero).
- Optimización de los recursos empleados.
- Herramienta de análisis de la calidad del servicio, de la respuesta de los usuarios.
- Mayor control sobre el operador de transporte.
- Extrapolación de los resultados a otras rutas de transporte en la Región.

## 4.9 INFORMACIÓN DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA A LA POBLACIÓN

A efecto de dar publicidad del Sistema de Transporte a la demanda, se procedió a realizar una labor de buzoneo directo para informar a los residentes de las localidades en las que el sistema se iba a poner en marcha.



**QUÉ ES TRANSPORTE A LA DEMANDA**

¿Qué es?  
Es un Servicio de Transporte Público de la Junta de Castilla y León, con financia de Pisos.

¿Debo reservar?  
Sí. Para su gestión, se recomienda **hacer la reserva de su viaje, al menos, el día anterior** al mismo, si además de él desea registrar, haga la reserva a la vez.

¿Cómo reservo mi plaza?  
Llamando al número **900 20 40 20** de Lunes a Domingo, desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la tarde. También en internet en el enlace de las páginas web respectiva. **LLAMADA GRATUITA**

¿Qué ocurre si no he reservado?  
No sabemos garantizarle ni la plaza ni que el autobús pase por su localidad.

**Servicio Público de TRANSPORTE a la DEMANDA**

**ROBLADILLO - TORDESILLAS**

Martes, Miércoles y Viernes Laborables		Miércoles Laborables		Miércoles y Viernes Laborables	
9:05	ROBLADILLO	14:11	13:11		
9:09	VILLAN DE TORDESILLAS	14:07	13:07		
9:13	VELLELA	14:03	13:03		
9:18	PERDIGNO DE ABADIA	13:54	12:54		
9:20	MATILLA DE LOS CAÑOS	13:54	12:54		
9:29	TORDESILLAS	13:47	12:47		
9:31	TORDESILLAS	13:45	12:45		

La llamada de reserva al 900 20 40 20 es gratuita. El horario de Atención será de 8 de la mañana a 8 de la tarde.

**MONTE DE SAN LORENZO - TORDESILLAS**

Martes, Miércoles y Viernes Laborables		Miércoles Laborables		Miércoles y Viernes Laborables	
7:45	MONTE DE SAN LORENZO	12:25	12:25		
7:48	SAN FELAYO	12:22	12:22		
7:54	BARRIO DE LOS VALLES	12:14	12:14		
7:54	TORRECALA DE LA TORRE	12:14	12:14		
8:06	GALLEGOS DE FERRADA	12:04	12:04		
8:07	SAN SALVADOR	12:03	12:03		
8:10	VILLAREXAR	12:00	12:00		
8:13	TORRELABATÓN	12:57	11:57		
8:23	BERCERUELO	12:47	11:47		
8:30	VELLELA	12:40	11:40		
8:36	TORDESILLAS	12:32	11:32		
8:50	TORDESILLAS	12:30	11:30		

La llamada de reserva al 900 20 40 20 es gratuita. El horario de Atención será de 8 de la mañana a 8 de la tarde.

**RESERVAS 900 20 40 20 LLAMADA GRATUITA**

**ZONA DE TORDESILLAS**

Folleto de Transporte a la Demanda

Ha constituido una labor muy importante, puesto que si la población no hubiese conocido el sistema que se iba a poner en marcha en su zona, no lo hubieran utilizado.



**A partir del 8 de Septiembre de 2008**

**Servicio Público de TRANSPORTE a la DEMANDA**

**RESERVAS 900 20 40 20 LLAMADA GRATUITA**

Cartel de Transporte a la Demanda

## 4.10 HERRAMIENTA DE GESTIÓN

### 4.10.1 Central de transporte a la demanda

Como se ha presentado en los anteriores apartados, los elementos que componen la Central de Reservas son los siguientes:

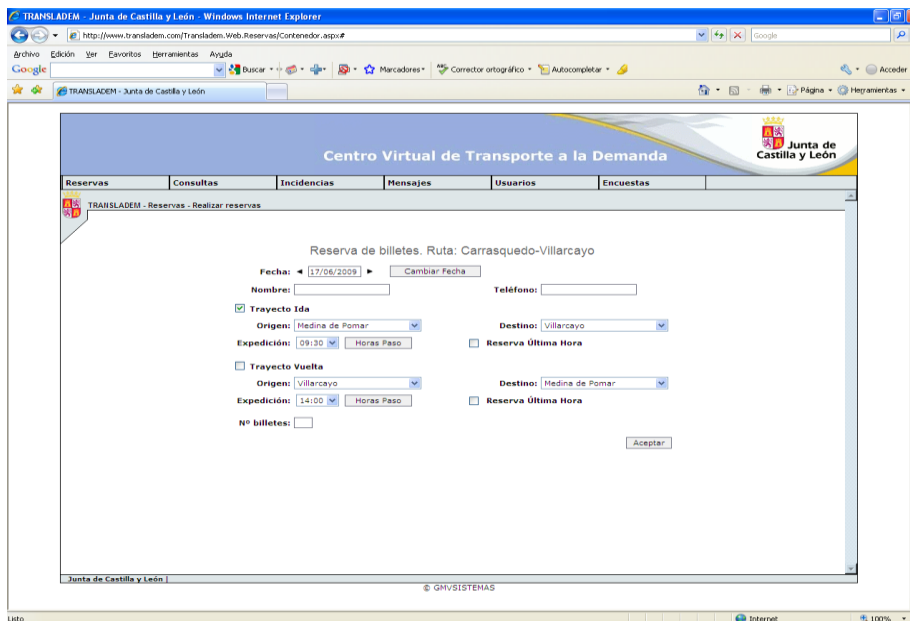
1. Central de Reservas
2. Aplicación Central de Transporte a la Demanda
3. Equipos Móviles embarcados en los vehículos

En este apartado se presentan las capacidades que posee esta Central de Reservas.

#### 4.10.1.1 Realización y anulación de reservas

Los teleoperadores de la Central de Reservas introducen, a través de esta página web, las reservas en el sistema donde se almacenan en base de datos.

El sistema está optimizado para realizar esta función de forma que una reserva se realiza utilizando en torno a los 45 segundos.

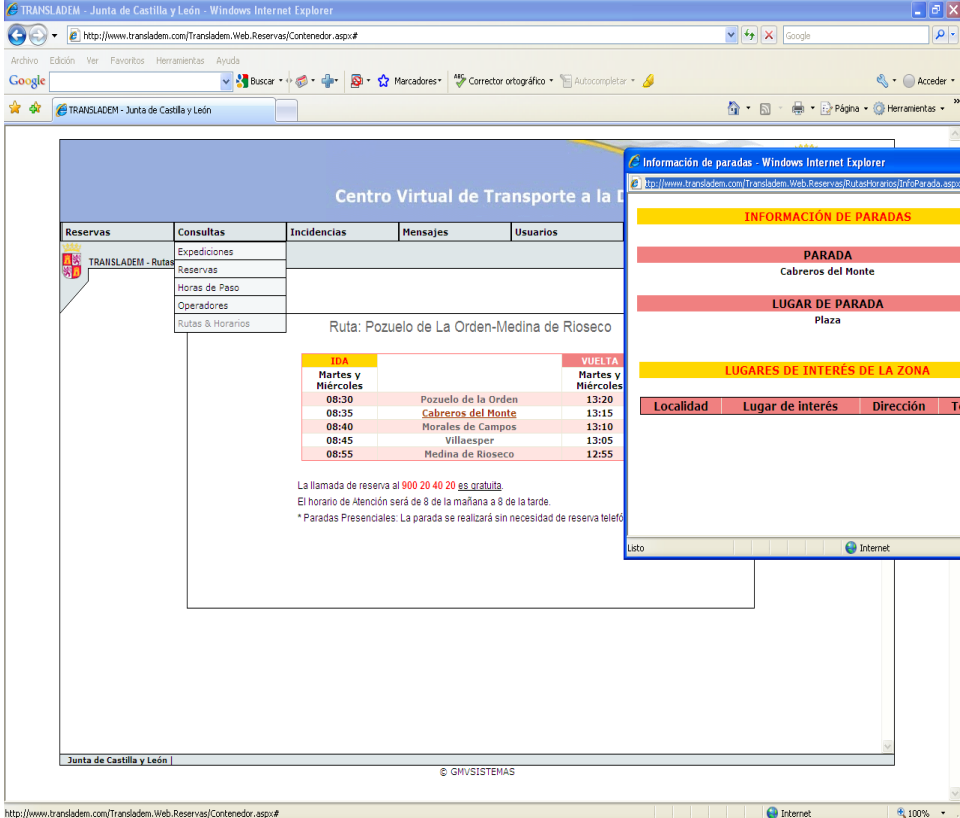


Página de realización de Reservas

De igual forma, si un usuario desea anular su reserva, en el sistema se identificará la misma para proceder a su anulación.

#### 4.10.2 Consulta de horarios e información de la ruta

Una de las labores de la Central de Reservas es la de dar información a los usuarios del sistema que así lo soliciten. Para ello, el sistema posee la capacidad de consulta de horarios en todas las rutas y zonas que estén configuradas en la base de datos de la aplicación.



**Centro Virtual de Transporte a la Demanda**

Reservas Consultas Incidencias Mensajes Usuarios

TRANSLADEM - Rutas

Ruta: Pozuelo de La Orden-Medina de Rioseco

IDA		VUELTA
Martes y Miércoles		Martes y Miércoles
08:30	Pozuelo de la Orden	13:20
08:35	Cabrerros del Monte	13:15
08:40	Horales de Campos	13:10
08:45	Villaesper	13:05
08:55	Medina de Rioseco	12:55

La llamada de reserva al 900 20 40 20 es gratuita.  
El horario de Atención será de 8 de la mañana a 8 de la tarde.  
\* Paradas Presenciales: La parada se realizará sin necesidad de reserva telefónica.

**Información de paradas**

**PARADA**  
Cabrerros del Monte

**LUGAR DE PARADA**  
Plaza

**LUGARES DE INTERÉS DE LA ZONA**

Localidad	Lugar de interés	Dirección	Tiempo

Información de Rutas, Horarios, Paradas, etc....

En el sistema, se configura el lugar físico de la parada para poder informar a los usuarios dónde han de esperar al vehículo. Hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos son localidades muy pequeñas, de menos de 50 habitantes que ni siquiera poseen de una marquesina para la parada de vehículos de transporte de viajeros.



### 4.10.3 Explotación Datos Transporte a la Demanda

#### 4.10.3.1 Datos de explotación

A continuación, se relacionan algunos de los Informes que muestran el funcionamiento del sistema de Transporte a la Demanda.

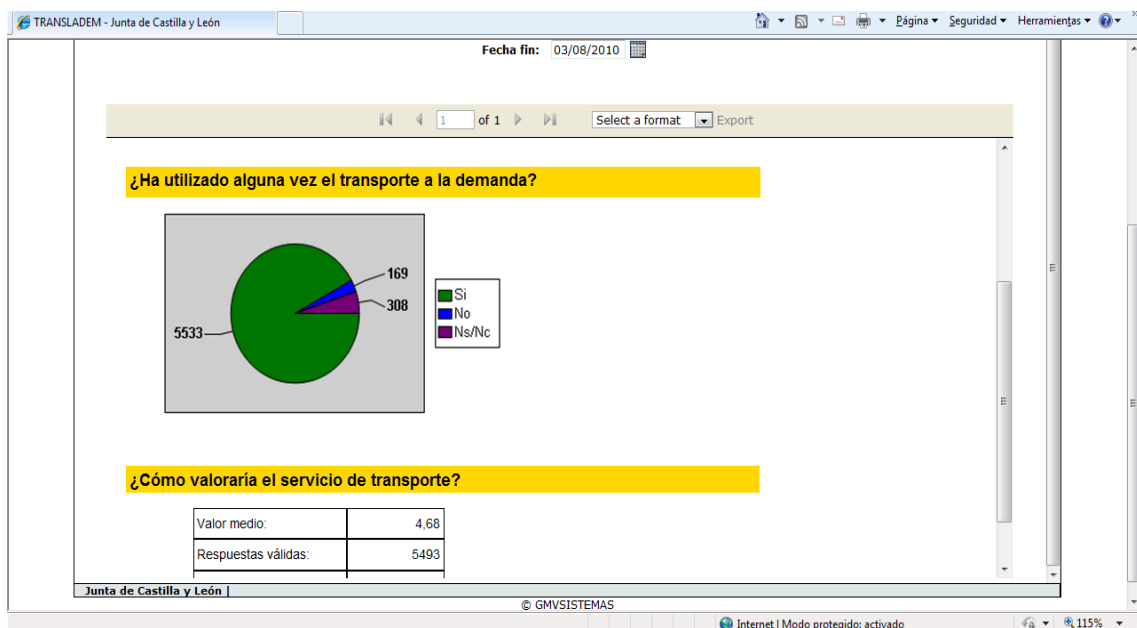
- Detalle por operadores
- Evolución temporal de zonas
- Informe de central de reservas
- Informe de kilómetros por zona
- Informe de Kilómetros por Operador
- Informe global de kilómetros

#### 4.10.3.2 Información de los usuarios

A parte de los informes anteriores, el sistema también dispone de recogida de información de las encuestas que se realizan a los usuarios, o de las que se realizarán a los operadores de transporte.

Con relación a las encuestas realizadas a los usuarios, las mismas pueden ser de conocimiento, uso, o/y satisfacción, en las zonas donde se han implantado servicios de transporte a la demanda. Dichas encuestas se almacenan en la base de datos y permiten su explotación más adelante.

Asimismo, el sistema también permite la recogida de los comentarios y sugerencias que dejan los usuarios con el fin de comunicarlos posteriormente a la Dirección General de Transportes.

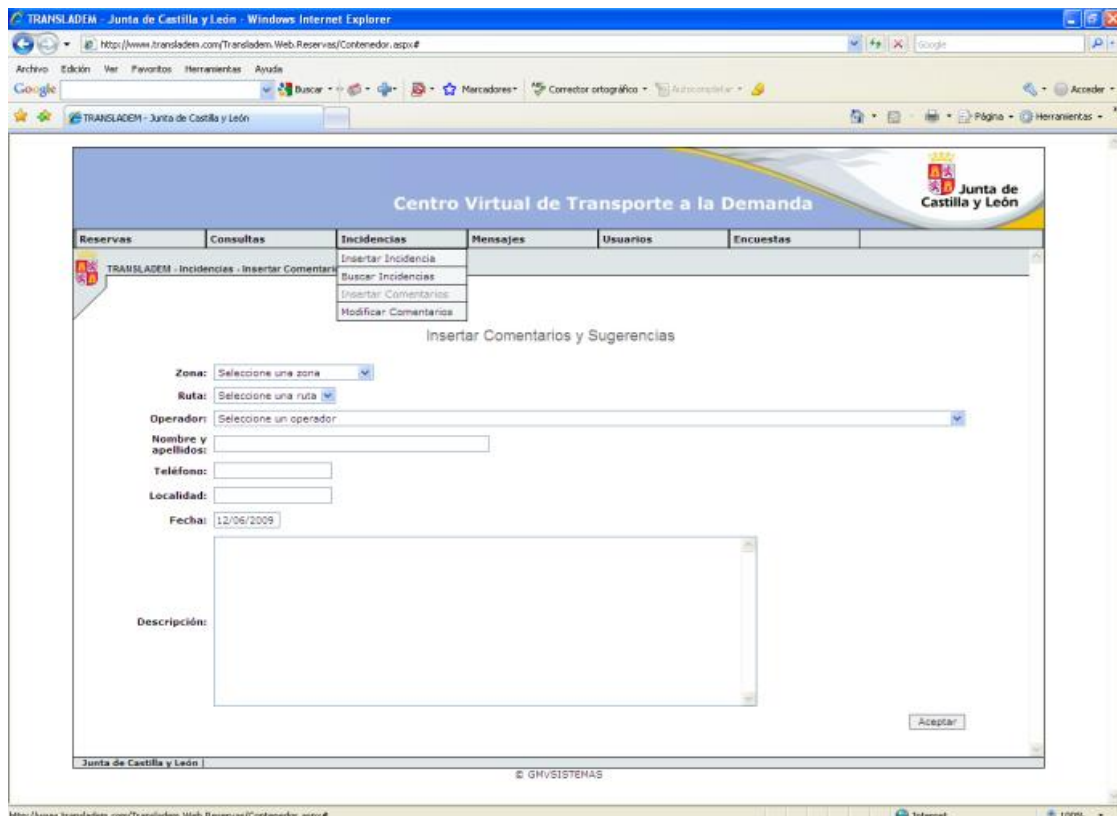


Recogida de Información de los usuarios

### 4.10.3.3 Inserción de comentarios y sugerencias

La Central de Reservas supone una vía de comunicación directa entre el usuario y la Administración, y, utilizando este medio de comunicación, los usuarios pueden generar los comentarios y sugerencias que deseen hacer llegar a la Dirección General de Transportes.

La herramienta de gestión posee la capacidad de almacenar estos comentarios y sugerencias para que posteriormente puedan ser consultados en función de la zona, el operador, las fechas, etc....



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.transladem.com/Transladem.Web.Reservas/Contenedor.aspx#>. The page title is 'TRANSLADEM - Junta de Castilla y León'. The main content area is titled 'Centro Virtual de Transporte a la Demanda' and features a navigation menu with tabs: Reservas, Consultas, Incidencias, Mensajes, Usuarios, Encuestas, and Encuestas. The 'Incidencias' tab is active, showing a dropdown menu with options: Insertar Incidencia, Buscar Incidencias, Insertar Comentarios, and Modificar Comentarios. Below the menu is a form titled 'Insertar Comentarios y Sugerencias'. The form includes the following fields: Zona (dropdown menu), Ruta (dropdown menu), Operador (dropdown menu), Nombre y apellidos (text input), Teléfono (text input), Localidad (text input), Fecha (calendar picker showing 12/06/2009), and Descripción (large text area). An 'Aceptar' button is located at the bottom right of the form. The footer of the page contains 'Junta de Castilla y León' and '© GHVSISTEMAS'.

### Comentarios y sugerencias

### 4.10.3.4 Realización de encuestas

El sistema también permite almacenar las encuestas que se realizan a la población. Actualmente en el sistema hay definidos 3 tipos de encuestas:

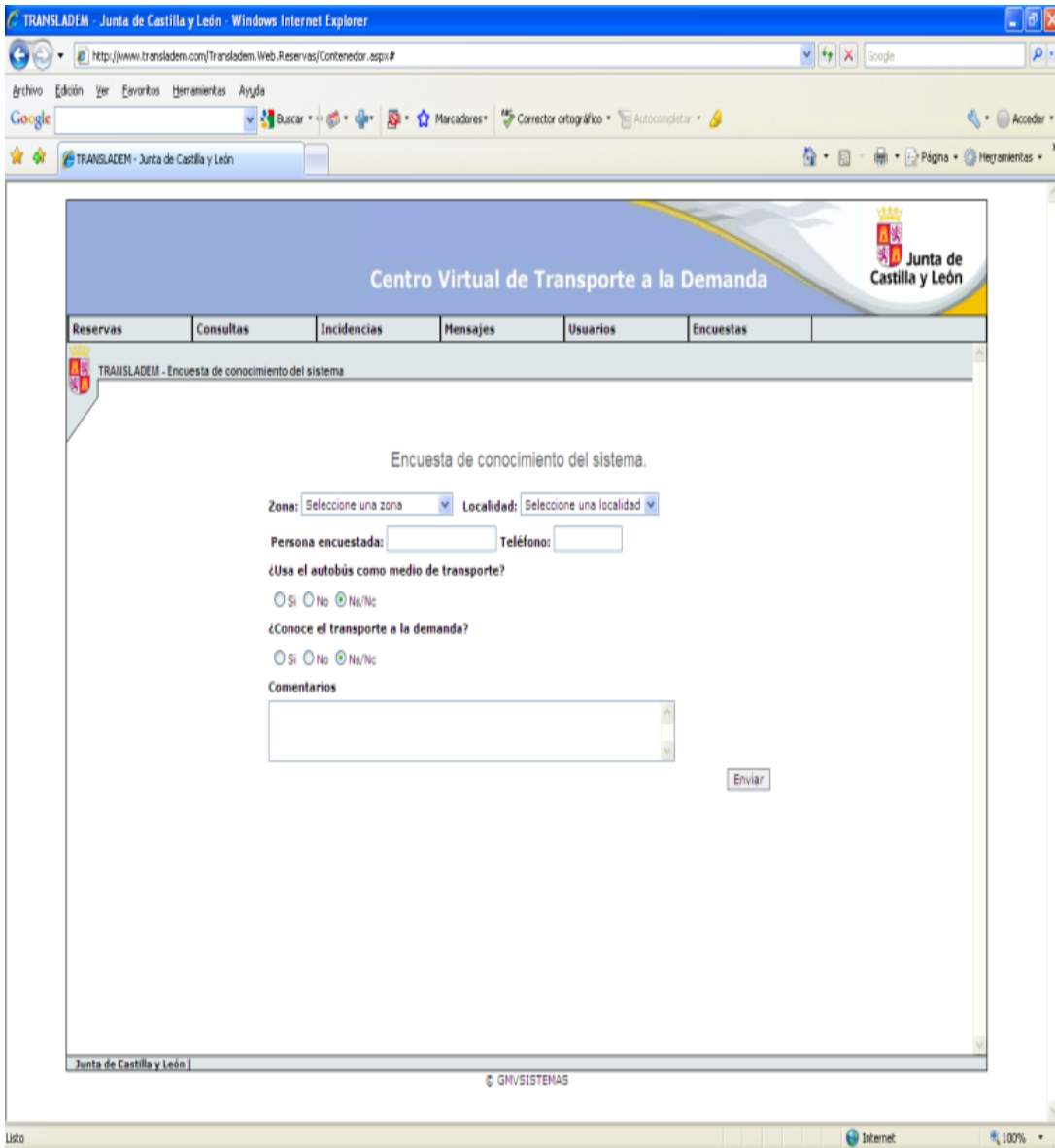
#### 4.10.3.4.1 Encuestas de Uso-Satisfacción

Estas encuestas se realizan a las personas en el momento de realizar una reserva, y su objetivo es conocer tanto qué grado de uso realizan de los servicios de transporte a la demanda, como saber su grado de satisfacción con el servicio: por ejemplo, con relación al medio de transporte que utiliza el operador de transporte, etc....

De esta forma, se puede saber si el trato recibido del conductor es el correcto, si los vehículos son adecuados, etc....

#### 4.10.3.4.2 Encuestas de conocimiento del sistema

Estas encuestas tienen como objetivo conocer el porcentaje de población que conoce el sistema de transporte a la demanda.



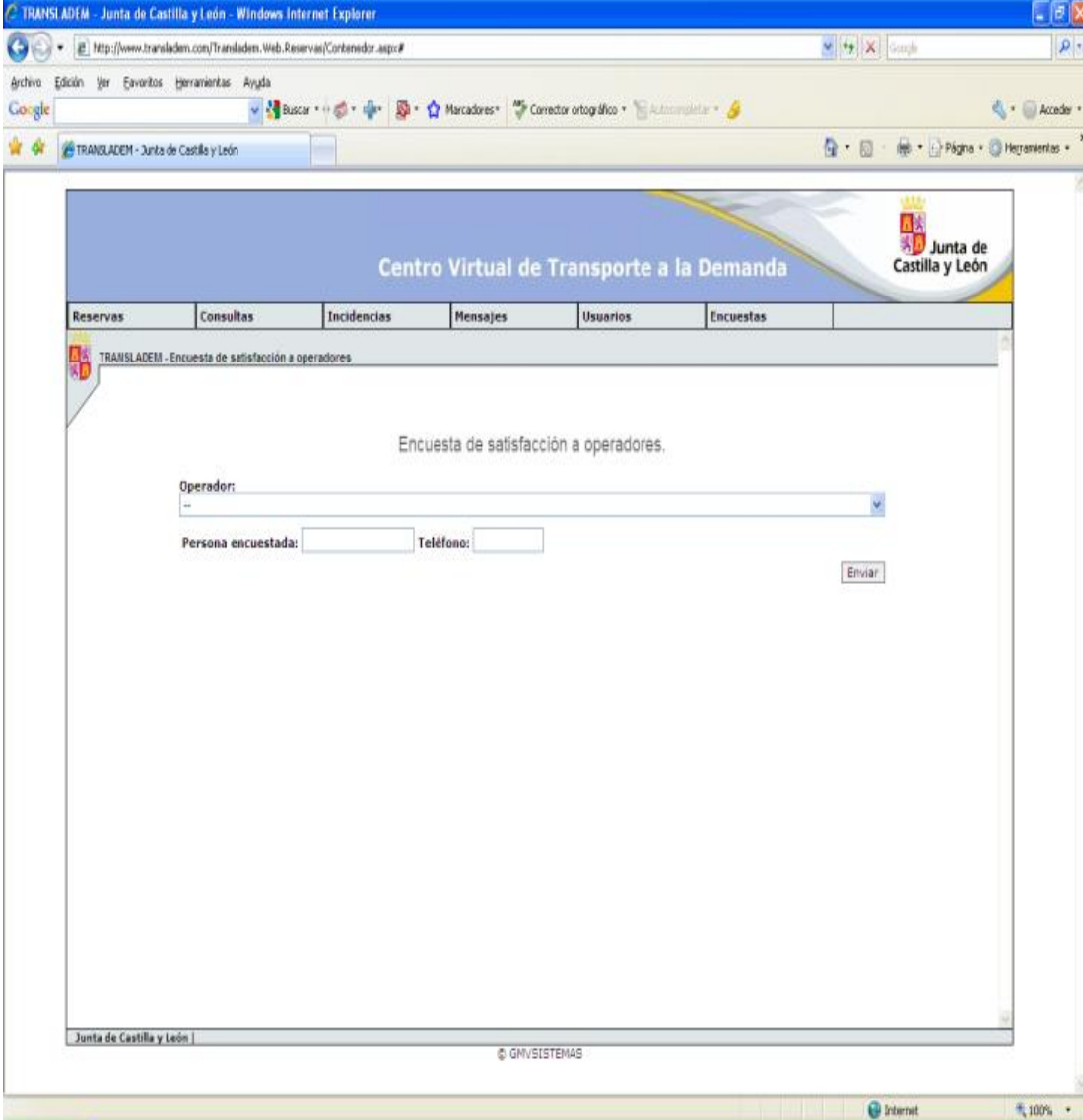
The screenshot shows a web browser window displaying the 'Centro Virtual de Transporte a la Demanda' interface. The page title is 'TRANSLADEM - Encuesta de conocimiento del sistema'. The form contains the following elements:

- Header: 'Centro Virtual de Transporte a la Demanda' with the Junta de Castilla y León logo.
- Navigation menu: 'Reservas', 'Consultas', 'Incidencias', 'Mensajes', 'Usuarios', 'Encuestas'.
- Form title: 'Encuesta de conocimiento del sistema.'
- Fields: 'Zona:' (dropdown), 'Localidad:' (dropdown), 'Persona encuestada:' (text input), 'Teléfono:' (text input).
- Questions: '¿Usa el autobús como medio de transporte?' and '¿Conoce el transporte a la demanda?' with radio button options for 'Si', 'No', and 'Ns/Nc'.
- Field: 'Comentarios' (text area).
- Button: 'Enviar'.
- Footer: 'Junta de Castilla y León' and '© GIVSISTEMAS'.

Encuesta de Conocimiento del Sistema

#### 4.10.3.4.3 Encuestas a los operadores de transporte

Con esta encuesta se trata de recoger las valoraciones de los operadores de transporte para mejorar el sistema de Transporte a la Demanda desde su punto de vista.

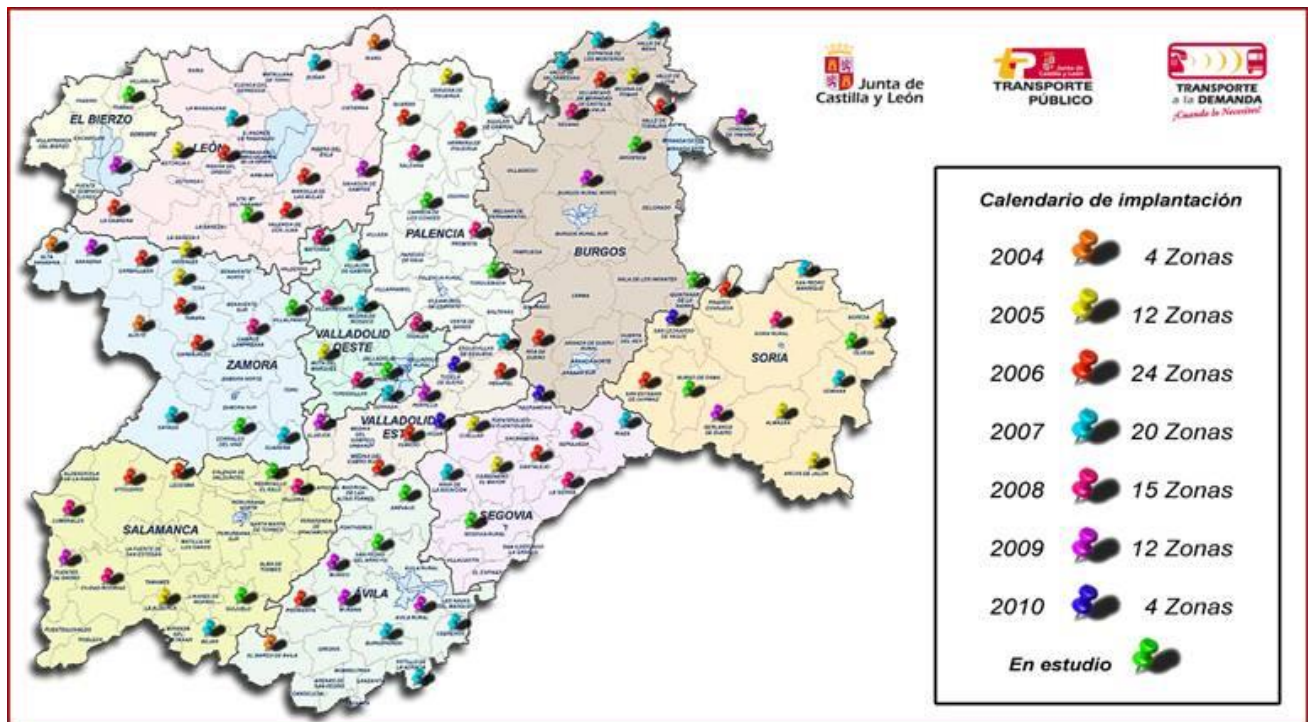


The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.transladem.com/Transladem.Web.Reservas/Contenedor.aspx#>. The page title is "TRANSLADEM - Junta de Castilla y León". The main content area is titled "Centro Virtual de Transporte a la Demanda" and features a navigation menu with tabs: Reservas, Consultas, Incidencias, Mensajes, Usuarios, and Encuestas. The "Encuestas" tab is selected. Below the menu, the page title is "TRANSLADEM - Encuesta de satisfacción a operadores". The main content area contains the text "Encuesta de satisfacción a operadores." and a form with the following fields: "Operador:" (a dropdown menu), "Persona encuestada:" (a text input field), and "Teléfono:" (a text input field). An "Enviar" button is located to the right of the form. The footer of the page includes "Junta de Castilla y León" and "© GMI/SISTEMAS".

Encuesta a Operadores de Transporte

## 4.11 INDICADORES DE TRANSPORTE A LA DEMANDA

### 4.11.1 Comienzo del proyecto 2004-2010. Zonas Básicas de Salud de Castilla y León



Existen en Castilla y León 249 Zonas Básicas de Salud, que son las que se utilizaron como base para la organización de las iniciales zonas de Transporte a la Demanda. Ya en el año 2010, se habían implantado, con servicios de transporte "a la demanda" 91 Zonas Básicas de Salud, existiendo actualmente desarrolladas 104 Zonas. En las subsiguientes tablas se observa la magnitud del proyecto, siendo éste un proyecto que abarca la totalidad de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

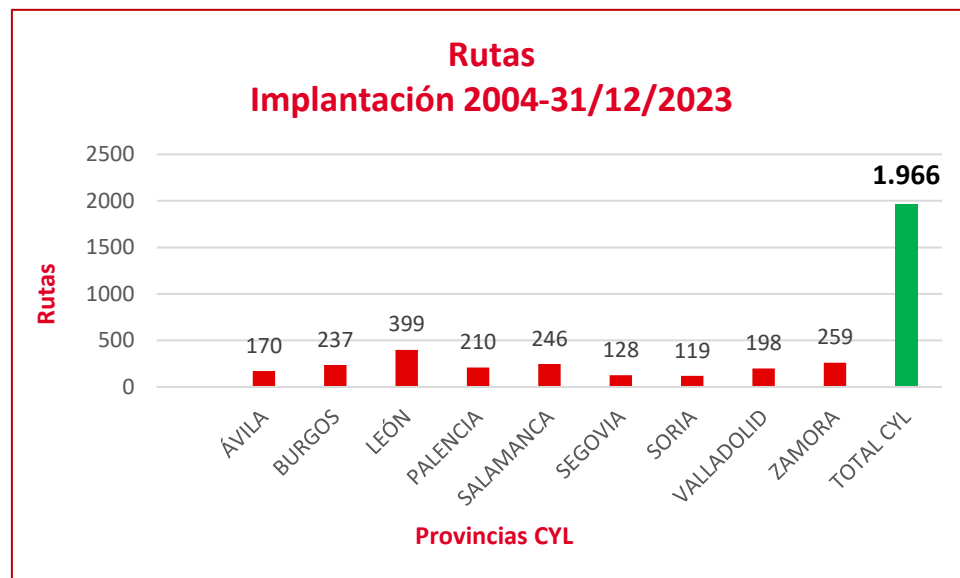
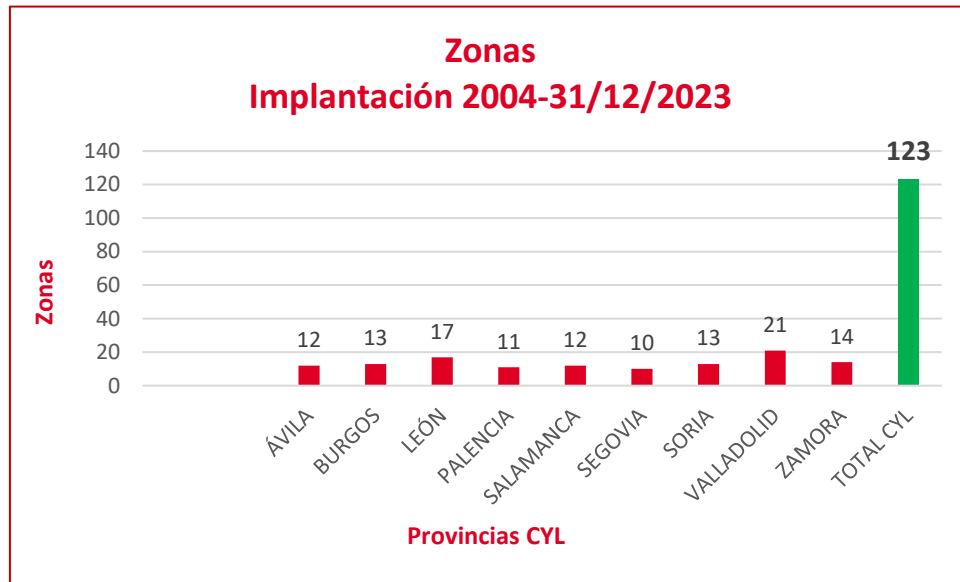
#### 4.11.2 Datos actualizados del transporte "a la demanda" desde su puesta en marcha en el año 2004, hasta el 31 de diciembre de 2023

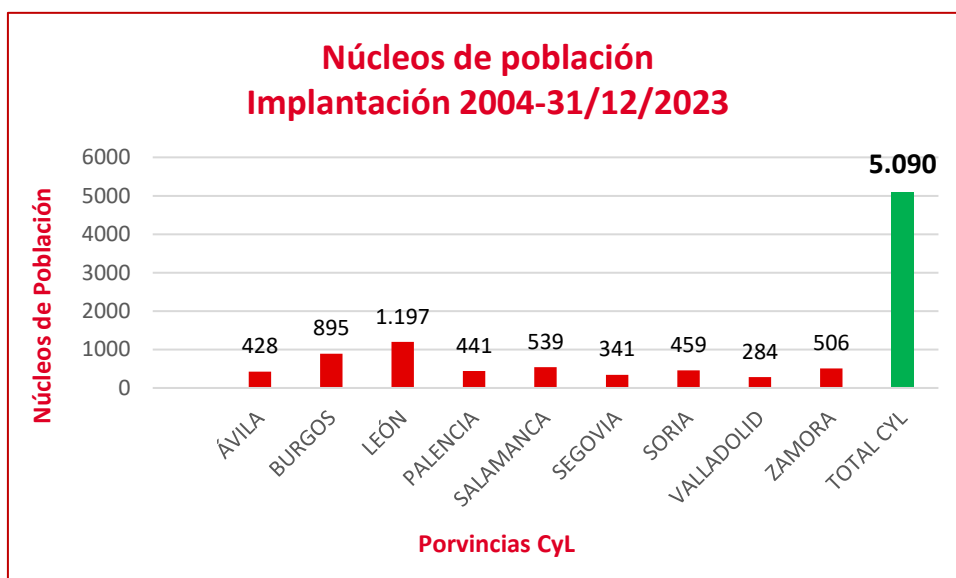
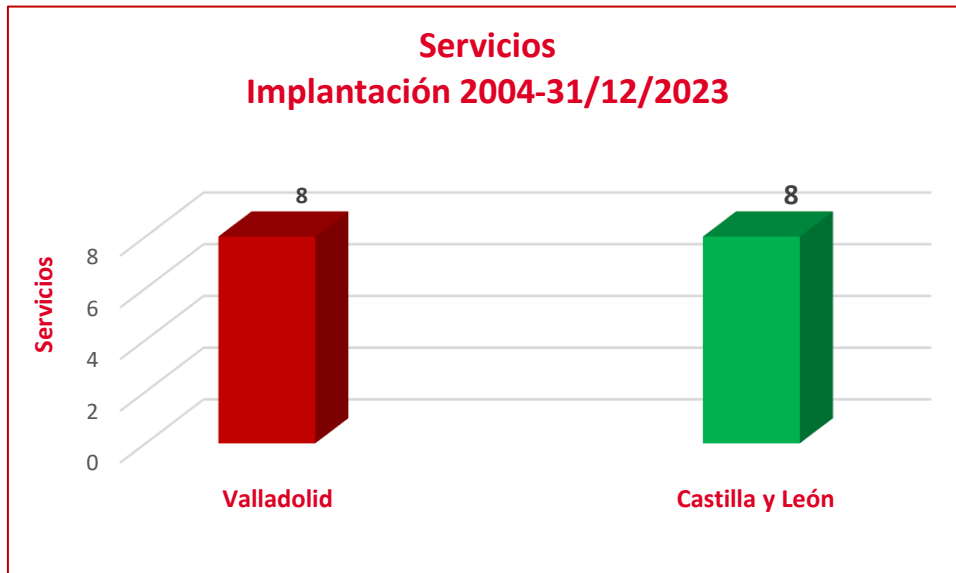
Como se puede apreciar en la tabla siguiente, en Castilla y León se hallan implantadas, 123 Zonas de Transporte "a la demanda", con 1.966 rutas y 8 servicios en funcionamiento, siendo 5.090 los núcleos de población atendidos y 2.255.659 la población conectada. Los viajeros que han utilizado los servicios de transporte "a la demanda" ascienden a 4.877.444 desde la implantación del Sistema, en el año 2004, hasta el 31 de diciembre de 2023.

#### Datos Transporte "a la demanda" en Castilla y León Implantación del sistema en el año 2004-31 de Diciembre de 2023

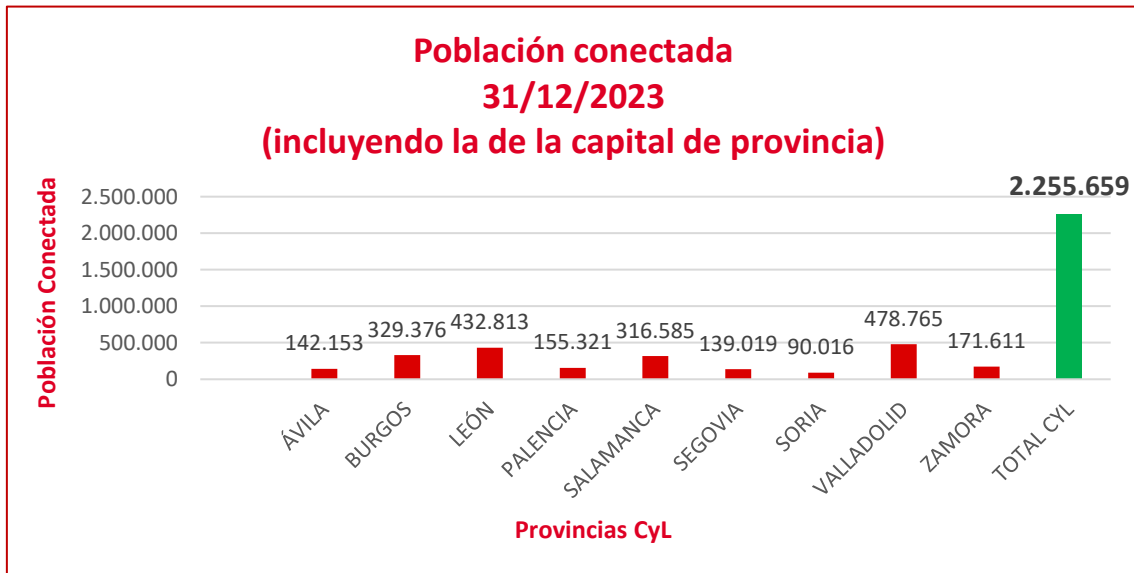
PROVINCIA	Zonas	Rutas	Servicios	Núcleos de población	Población conectada sin incluir la capital de provincia	Población conectada incluyendo la de la capital de provincia	Acumulado Viajeros 2004 2023
ÁVILA	12	170		428	84.496	142.153	806.091
BURGOS	13	237		895	158.935	329.376	611.448
LEÓN	17	399		1.197	314.201	432.813	1.000.650
PALENCIA	11	210		441	76.711	155.321	403.689
SALAMANCA	12	246		539	172.607	316.585	532.145
SEGOVIA	10	128		341	89.740	139.019	260.583
SORIA	13	119		459	51.213	90.016	372.145
VALLADOLID	21	198	8	284	184.664	478.765	471.017
ZAMORA	14	259		506	109.911	171.611	419.676
<b>TOTAL CYL</b>	<b>123</b>	<b>1.966</b>	<b>8</b>	<b>5.090</b>	<b>1.242.478</b>	<b>2.255.659</b>	<b>4.877.444</b>

\* Zonas: 104 Zonas Básicas de Salud; 9 Zonas Otras rutas demanda (1 por provincia); 9 Zonas Prestación Conjunta (1 por provincia); 1 Zona Diputación de Valladolid. Total 123 Zonas.









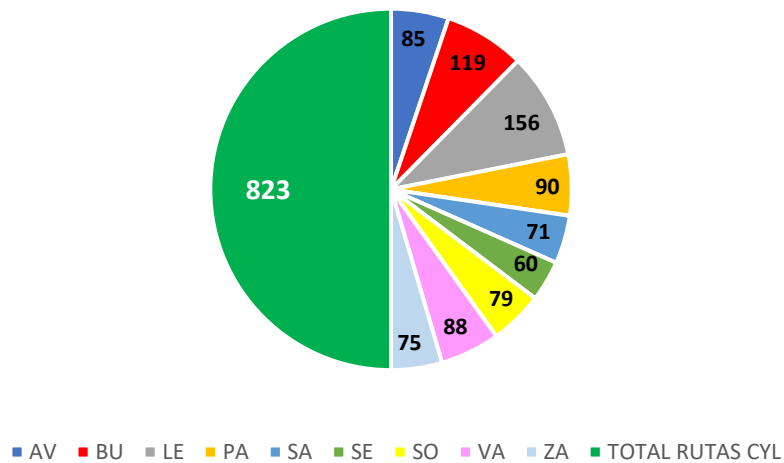
Asimismo, las 1966 rutas de transporte "a la demanda" se distribuyen del siguiente modo: 823 rutas asignadas a las 104 Zonas Básicas de Salud desarrolladas; 247 rutas asignadas a las 9 Zonas de "Otras rutas demanda" y constitutivas de rutas de transporte "a la demanda" no asignadas ni a una Zona Básica de Salud, ni a una Zona de Prestación Conjunta ni a la única Zona de Diputación existente actualmente, y que han sido autorizadas en función de necesidades concretas; 893 rutas asignadas a las 9 Zonas de Prestación conjunta y 3 rutas autorizadas en función de Convenio con la Diputación de Valladolid y asignadas a la Zona Diputación de Valladolid. Asimismo, se dispone de 8 Servicios asignados a la Zona de Diputación de Valladolid.

### **Desglose de Rutas por Grupos Zonales**

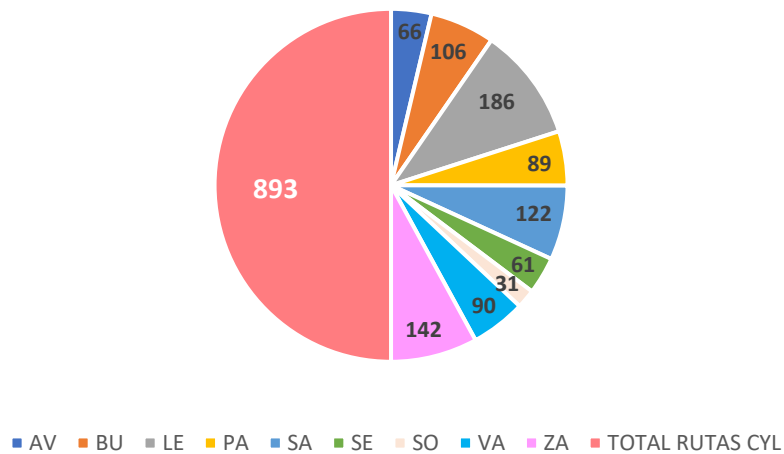
#### **Datos Transporte "a la demanda" en Castilla y León Implantación del Sistema en 2004-31 de Diciembre de 2023**

<b>RUTAS</b>	<b>AV</b>	<b>BU</b>	<b>LE</b>	<b>PA</b>	<b>SA</b>	<b>SE</b>	<b>SO</b>	<b>VA</b>	<b>ZA</b>	<b>TOTAL RUTAS CYL</b>	<b>TOTAL SERVICIOS CYL</b>
<b>Diputación Valladolid</b>								<b>3</b>		<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Zonas Básicas Salud</b>	<b>85</b>	<b>119</b>	<b>156</b>	<b>90</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>79</b>	<b>88</b>	<b>75</b>	<b>823</b>	
<b>Otras Rutas Demanda</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>247</b>	
<b>Prestación Conjunta</b>	<b>66</b>	<b>106</b>	<b>186</b>	<b>89</b>	<b>122</b>	<b>61</b>	<b>31</b>	<b>90</b>	<b>142</b>	<b>893</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>237</b>	<b>399</b>	<b>210</b>	<b>246</b>	<b>128</b>	<b>119</b>	<b>198</b>	<b>259</b>	<b>1.966</b>	<b>8</b>

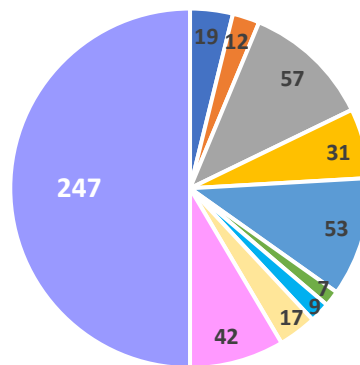
**Rutas**  
**Zonas Básicas Salud**  
**Total Rutas: 823**  
**Implantación 2004-31/12/2023**



**Rutas**  
**Prestación Conjunta (9 Zonas, 1 por Provincia)**  
**Total Rutas: 893**  
**Implantación 2013-31/12/2023**

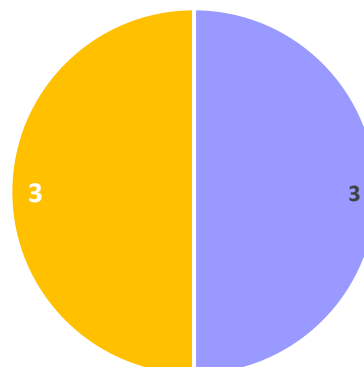


**Rutas  
Otras Rutas Demanda  
Total Rutas: 247  
Implantación-31/12/2023**



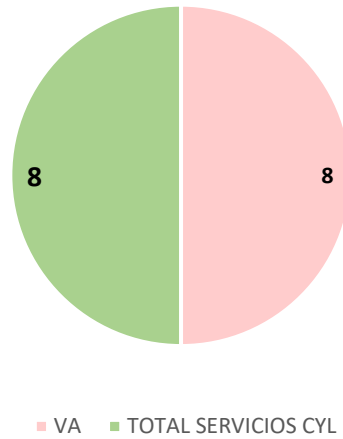
■ AV ■ BU ■ LE ■ PA ■ SA ■ SE ■ SO ■ VA ■ ZA ■ TOTAL RUTAS CYL

**Diputación (1 Zona)  
Total Rutas: 3  
Implantación-31/12/2023**

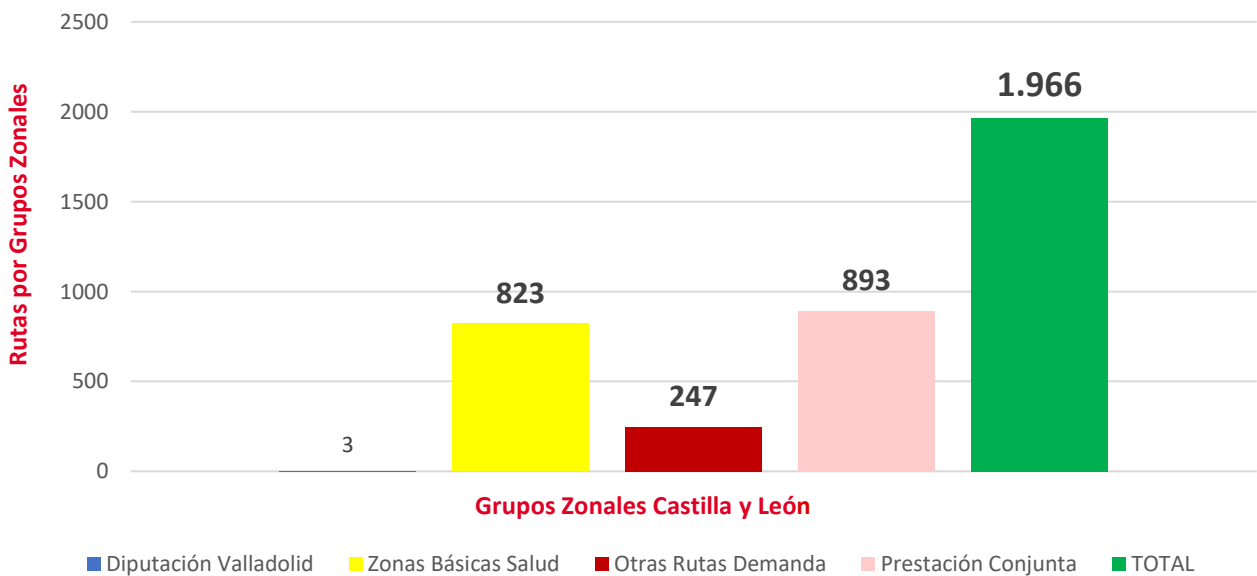


■ VA ■ TOTAL RUTAS CYL

**Diputación (1 Zona)  
Total Servicios: 8  
Implantación 2004-31/12/2023**

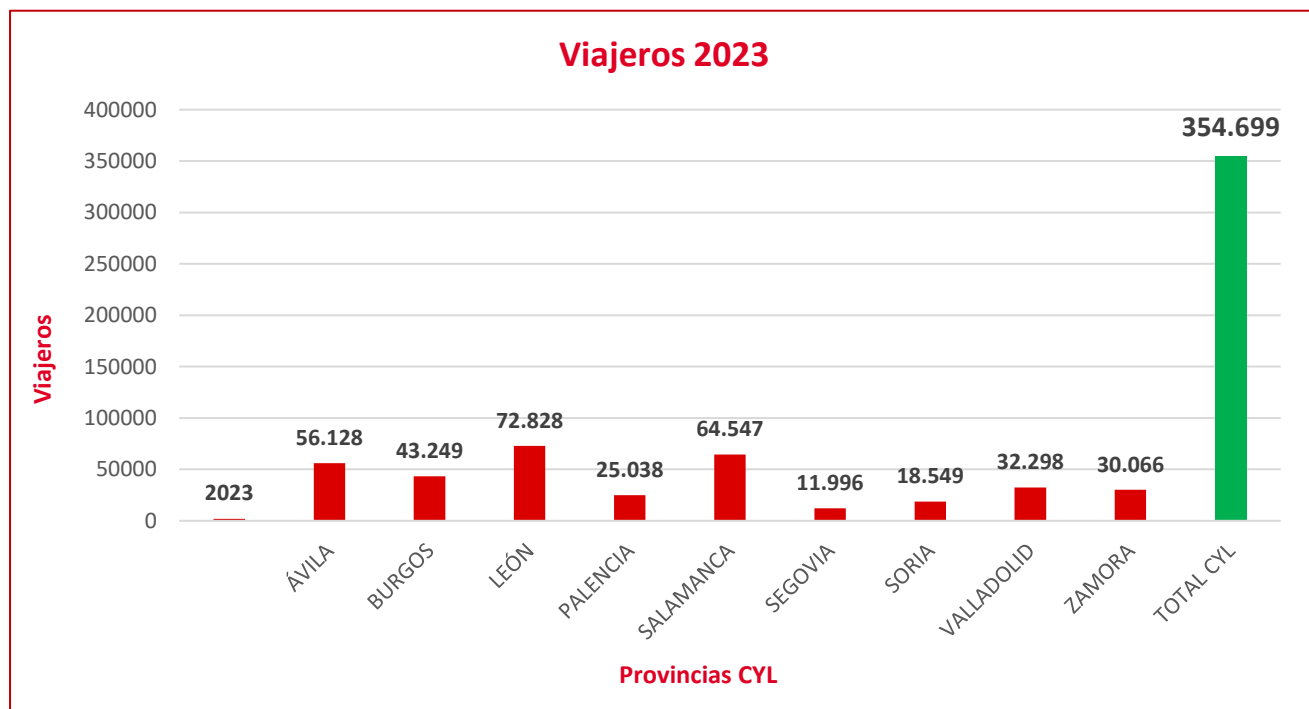


**Total Rutas Castilla y León por Grupos Zonales  
1.966 Rutas  
Implantación-31/12/2023**



### 4.11.3 Cuadro resumen Viajeros Castilla y León. Año 2023

PROVINCIA	RESERVAS/VIAJEROS 2023
ÁVILA	56.128
BURGOS	43.249
LEÓN	72.828
PALENCIA	25.038
SALAMANCA	64.547
SEGOVIA	11.996
SORIA	18.549
VALLADOLID	32.298
ZAMORA	30.066
<b>TOTAL CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>354.699</b>



**4.11.4 Estudio evolutivo de las llamadas entrantes registradas en el Call Center de transporte "a la demanda" de Castilla y León. Año 2023.**

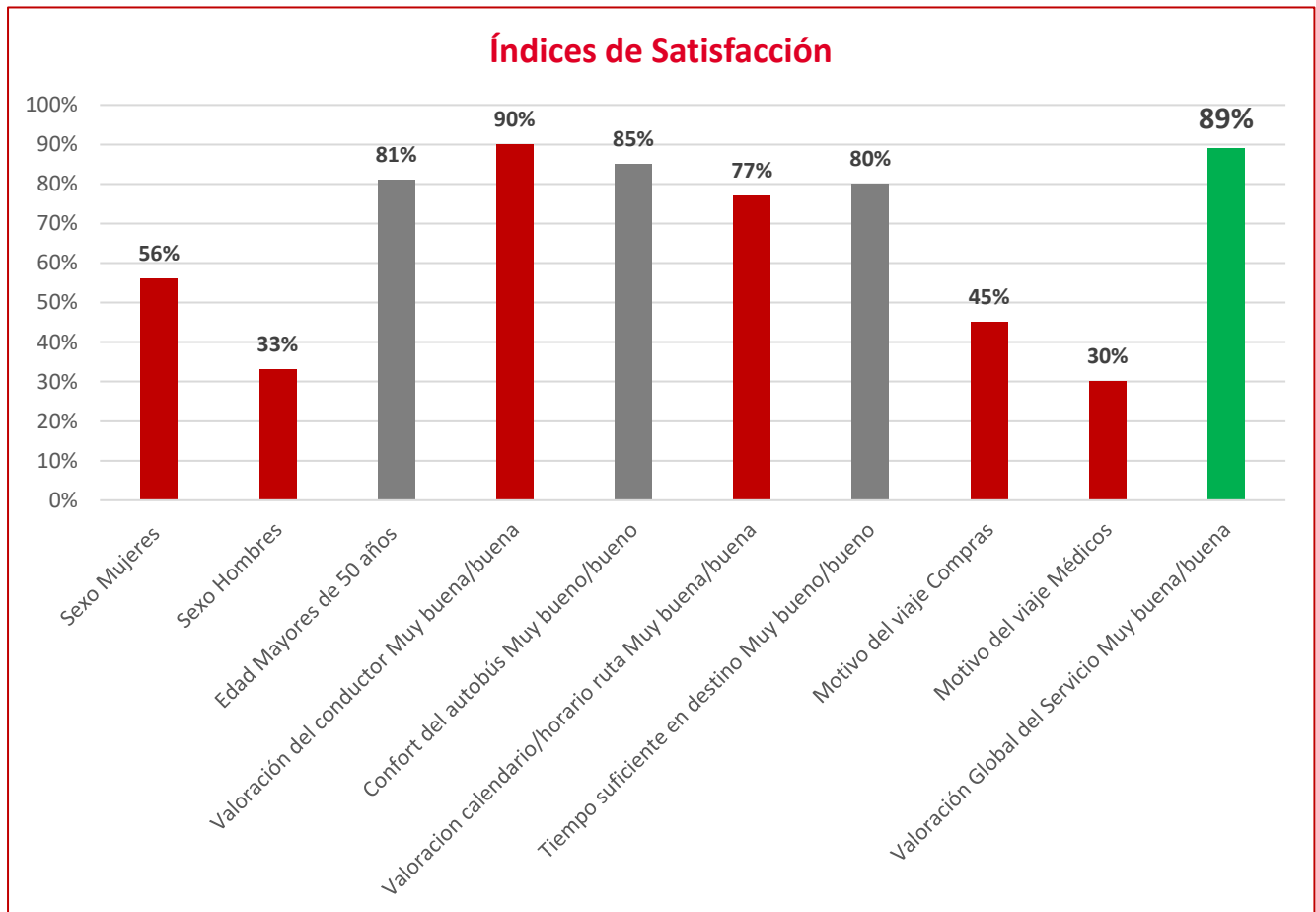
<b>DISTRIBUCIÓN MENSUAL AÑO 2023</b>	<b>LLAMADAS ENTRANTES</b>
MARZO	11.353
ABRIL	10.271
MAYO	13.751
JUNIO	12.462
JULIO	16.545
AGOSTO	15.973
SEPTIEMBRE	18.076
OCTUBRE	16.278
NOVIEMBRE	12.233
DICIEMBRE	9.297





#### 4.11.5 Usuarios

La cuestión de los usuarios es una de las que más se han tenido en cuenta desde el comienzo del Sistema de Transporte a la Demanda.



En el presente gráfico se puede observar que:

El 81% de los usuarios son mayores de 50 años. Asimismo, los usuarios son, en su mayor parte, mujeres, concretamente un 56%.

Ello concuerda con la idea generalizada de envejecimiento de los usuarios en el medio rural. Por lo tanto, los usuarios son, en su mayoría, usuario cautivo: no tienen otro medio de transporte y por ello han de utilizar el Transporte Público.

Los motivos de los viajes son, en su mayoría, la asistencia a servicios médicos y las compras, lo que constituye los objetivos en el 75% de los usuarios del transporte.

Cabe reseñar que el 89% de los usuarios estiman que el servicio de transporte a la demanda es muy bueno/bueno.

## 5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En el presente apartado se muestra la misión, visión y valores que se han definido para el Transporte a la Demanda en Castilla y León, así como el procedimiento para redactarlos.

### 5.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL TRANSPORTE A LA DEMANDA EN CASTILLA Y LEÓN

#### 5.1.1 Misión

El Transporte a la Demanda es un servicio público de la Junta de Castilla y León que, basado en una forma de gestión y organización del transporte público de viajeros por carretera, en el medio rural, mediante las nuevas tecnologías de la información, cumple una función esencialmente social, proporcionando un transporte lo más adecuado a las necesidades de los usuarios y optimizando los recursos empleados tanto de la Administración como los Operadores de Transporte.

Las necesidades de los usuarios, que el Transporte a la Demanda cubre, están principalmente enfocadas hacia el acceso a todos los servicios públicos, especialmente a los servicios de salud, así como también hacia la realización de cualquier otro tipo de gestión, prestando especial atención al sector demográficamente con mayor peso que son las personas de mayor edad, buscando la máxima calidad en todos los procesos y niveles que envuelve la operativa del sistema y manteniendo una comunicación directa con el usuario final del transporte, lo cual contribuye todo ello a fijar la población en los asentamientos del entorno rural.

#### 5.1.2 Visión

El Transporte a la Demanda quiere llegar a todos los asentamientos fijos de población de Castilla y León que lo necesiten y seguir siendo reconocido como referencia, en la gestión del transporte en el medio rural y en el de baja ocupación, como un servicio óptimo ofrecido a sus usuarios, que minimiza el gasto empleado, siendo la tecnología utilizada para ello, base fundamental de su operativa, con clara orientación al servicio de los usuarios.

Para conocer cuál es la visión del proyecto de transporte "a la demanda", es preciso poner especial interés en **el Mapa de Ordenación del Transporte Público de Viajeros por Carretera en Castilla y León**.

**La Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León**, establece el marco jurídico para la prestación de los servicios que conforman la red de transporte público de viajeros por carretera en la Comunidad de Castilla y León, así como el de las infraestructuras complementarias al transporte necesarias para su desarrollo, de una forma coordinada con los restantes modos de transporte, dando carácter universal y esencial al transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León.

De acuerdo con ello, dedica su **Título IV** a la planificación y coordinación del transporte público entre Administraciones y entre modos, con especial mención del «Mapa de ordenación de transportes».

La mencionada Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León, en su **artículo 54** establece como instrumento básico de planificación, ordenación y coordinación, el **Mapa de Ordenación del Transporte**, cuyo contenido mínimo ha de ser el siguiente:

- La configuración de la red de transporte público de viajeros por carretera e infraestructuras complementarias al transporte de Castilla y León, y su coordinación con el transporte público urbano.
- La coordinación de los servicios de transporte público regular de viajeros de uso general con la red de servicios de uso especial de tipo escolar, y otros de prestación obligatoria por la Administración de la Junta de Castilla y León.
- La coordinación de la red de transporte público de la Comunidad Autónoma con la red estatal.

En consecuencia, con fecha 19 de septiembre de 2022 es publicado en el Boletín Oficial de Castilla y León el **Decreto 34/2022 de 15 de septiembre** por el que **se aprueba el mapa de ordenación del transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León**

Así mismo, la oportunidad de esta norma es patente ante el vencimiento de los actuales contratos de transporte público de viajeros por carretera titularidad de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, por imperativo del **Reglamento (CE) 1370/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007**, sobre servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, de aplicación directa a los Estados miembros.

De esta forma, los proyectos de explotación de los nuevos contratos a los que se refiere el artículo **26 de la Ley 9/2018, de 20 de diciembre**, deberán tener en cuenta los criterios que el propio mapa de ordenación de transportes determine con el fin último de alcanzar un modelo de transporte público por carretera sostenible, eficiente, moderno, y accesible a las personas, que se adapte de manera más adecuada a las necesidades de la ciudadanía de Castilla y León.

**El artículo 4 de la referida ley** define la red de transporte público, como el «conjunto de servicios de transporte público de viajeros por carretera organizados de una manera conjunta y coherente para cumplir los fines previstos en la normativa de aplicación».

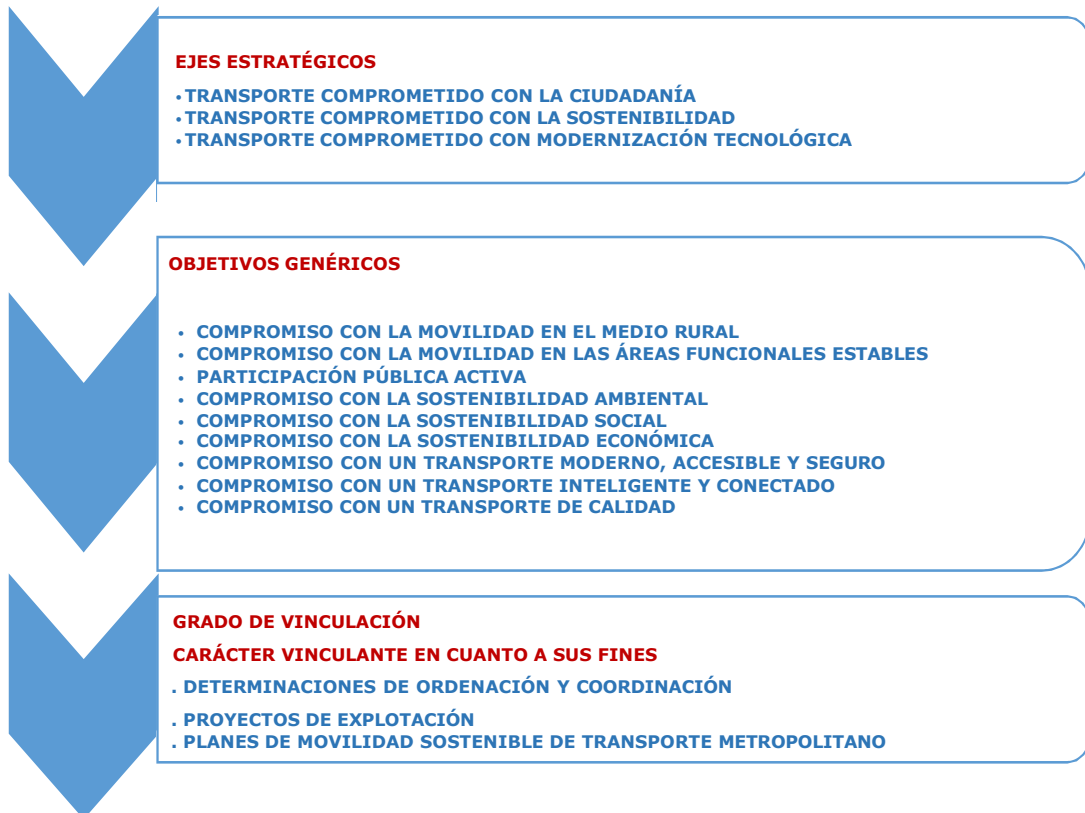
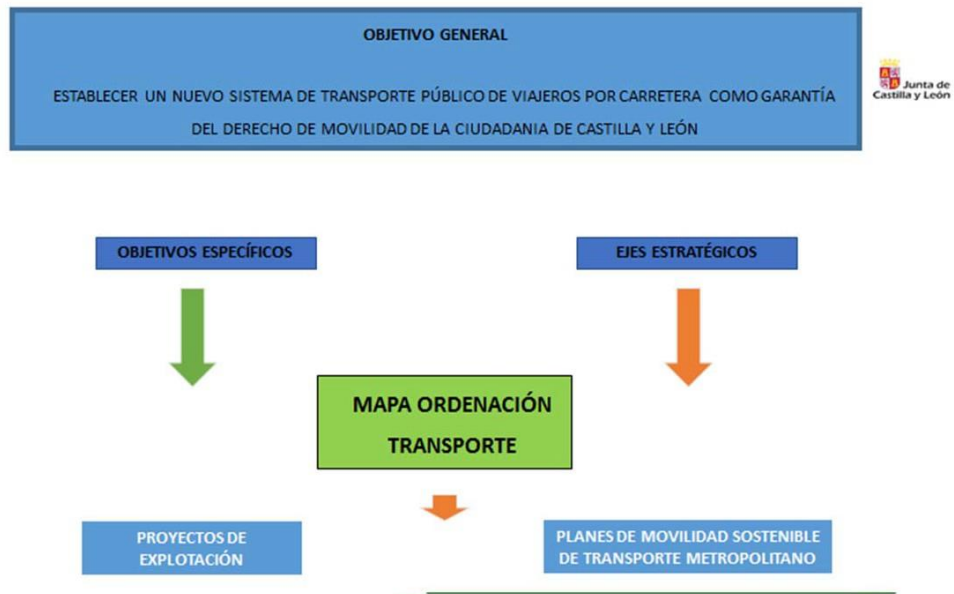
En coherencia con el marco competencial en materia de transportes, el mapa planifica, ordena y coordina los citados servicios de transporte público de viajeros por carretera sobre los que la Comunidad de Castilla y León tiene competencia, limitándose a coordinar los mismos cuando se ponen en relación con los servicios de transporte de competencia estatal o con los servicios urbanos competencia de los municipios.

El mencionado **Decreto se estructura en cinco artículos, una disposición final y tres anexos.**

El articulado se inicia con la definición del objeto del decreto que no es otro que la aprobación del mapa de ordenación de transportes, y dedica el resto del mismo a regular su contenido, dando así cumplimiento a lo señalado en el artículo 54.3 de la Ley 9/2018, de 20 de diciembre. De esta manera, en el artículo 2 se distingue entre el «Documento de diagnóstico», que se desarrolla en el artículo 3 y se corresponde con el Anexo I; las «Determinaciones de planificación», que se regulan en el artículo 4 y se corresponden con el Anexo II; y las «Determinaciones de ordenación y coordinación», que se regulan en el artículo 5 y se corresponden con el Anexo III.

El Anexo I es el «Documento de diagnóstico» y tiene por objeto establecer un análisis previo de la situación actual tanto del marco territorial y demográfico de Castilla y León, como de los diferentes polos de movilidad y del sistema de transporte e infraestructuras vigente que sirva de base a la elaboración y formulación de las determinaciones de planificación, ordenación y coordinación.

El Anexo II que son las «Determinaciones de planificación» establecen los criterios que permiten expresar las líneas y ejes estratégicos del mapa de ordenación y su vinculación al logro de los objetivos de movilidad propuestos.



El Anexo III son las «Determinaciones de ordenación y coordinación» en virtud de las cuales se definen los criterios para establecer la configuración de la red de transporte público de viajeros por carretera y de las infraestructuras complementarias de transporte de Castilla y León, así como su coordinación con el transporte urbano, con la red de servicios de uso especial de tipo escolar, y otros de prestación obligatoria por la Comunidad, y con la red estatal.

Entre otros, se fijan los **criterios relativos al sistema de prestación, condiciones de explotación y requisitos básicos** que han de cumplir los servicios en los términos siguientes:

**Servicios Integrados Zonales.** - Forma de prestación de los nuevos servicios de transporte público titularidad de la Administración autonómica. Dentro de esta forma de prestación de servicios se encontrarían comprendidos los servicios regulares de uso general o especial de titularidad pública que hayan de prestarse en un determinado territorio. Sus condiciones y características específicas vendrán determinadas en los proyectos de explotación.

**Transporte a la demanda.** - Forma predominante de explotación de los servicios integrados zonales. Potenciación como sistema de gestión principal del transporte público titularidad de la administración autonómica. Ampliación de las zonas a la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma. Las rutas y expediciones que se prestan bajo esta modalidad vendrán definidas en los proyectos de explotación.

**Prestación Conjunta del transporte regular y escolar.** Integración del transporte escolar de uso especial dentro del uso general mediante fórmulas de prestación conjunta. Las rutas y expediciones vendrán definidas en los proyectos de explotación de los nuevos contratos.

#### ❖ **Servicios integrados zonales**

Los servicios integrados zonales son la fórmula de prestación de los nuevos servicios de transporte público regular interurbano de viajeros por carretera de uso general de titularidad de la Comunidad de Castilla y León. El objetivo de esta fórmula de prestación de servicios es configurar un transporte de proximidad en el ámbito rural, que permita la máxima cobertura de la población y que facilite así la accesibilidad de los habitantes del ámbito rural a los servicios básicos, y especialmente a los de carácter sanitario,

educativo, laboral, administrativo, comercial o de ocio.

Los siguientes *criterios tienen carácter vinculante*:

- Se integran en cada Zona las diferentes fórmulas de prestación de los servicios titularidad de la Administración autonómica: transporte regular de uso general, transporte a la demanda y transporte de uso especial vinculado al sistema de transporte público escolar determinado en la **Orden EDU/926/2004**.
- El transporte regular de uso general vertebrará el territorio sirviendo las relaciones más significativas, constituyendo el transporte a la demanda, como forma de gestión, el mejor complemento al transporte regular de uso general para dar respuesta a un territorio con núcleos dispersos y con baja densidad de población.
- Las rutas y expediciones se diseñarán en función del núcleo de población donde radiquen los servicios básicos y con unas condiciones de prestación que minimicen el tiempo de espera y permitan el regreso a origen con un calendario y unos horarios adecuados a las necesidades de movilidad y que se determinarán en el proyecto de explotación.
- Los proyectos de explotación establecerán de forma expresa las zonas de referencia, los tráficos, expediciones, calendario, régimen económico, y demás obligaciones exigibles para su adecuada prestación.

De conformidad con lo expuesto, se establece con *carácter orientativo* el modelo de división en lotes del objeto del contrato sobre la base de los Servicios Integrados Zonales. Cada uno de los Servicios Integrados Zonales, se corresponden con cada uno de los lotes en que puede dividirse el objeto del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 99 y siguientes de la **Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contrato del Sector Público**.

#### ❖ **Transporte a la demanda**

El transporte rural, definido como el transporte público regular de viajeros interurbano de uso general dirigido a satisfacer las necesidades de movilidad en las Unidades Básicas de Ordenación y Servicios Rurales establecidas como tales por la legislación de Castilla y León tiene un sistema preferente de gestión que se realiza mediante el transporte a la demanda.

Con la entrada en vigor de la Ley 9/2018 de 20 de diciembre, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León, se ha producido el reconocimiento legislativo al transporte a la demanda, el cual ha sido un referente en cuanto a la aplicación de medidas de transporte por carretera en ámbitos territoriales de difícil cobertura y que ha tenido un gran significado por su alto desarrollo técnico.

Los siguientes *criterios tienen carácter vinculante*:

- El transporte a la demanda, que tiene carácter vinculante, se potencia ampliando su zonificación a la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma.
- Las rutas y expediciones que se prestan bajo esta modalidad vendrán definidas en los proyectos de explotación con el mismo carácter vinculante.

El siguiente *criterio tiene carácter orientativo*:

- Las rutas de transporte regular cuya demanda actual sea inferior a 4.500 viajeros/año pasan a ser prestadas con rutas de transporte a la demanda. Se analizará en cada caso si las rutas presentan demanda todos los días de prestación de servicio, puesto que, en caso de que sea así, no tendría sentido el carácter vinculante, puesto que todos los días se realizarían reservas en dichas rutas.

Se establecen los siguientes *conceptos esenciales* que tienen *carácter orientativo* en cuanto a su determinación y concreción específica:

- a) ZONA DE TRANSPORTE A LA DEMANDA: área sobre el que se prestan servicios de transporte a la demanda, agrupando para ello un conjunto de rutas. Coincidirá fundamentalmente con las zonas de prestación de los servicios básicos de carácter autonómico o local (sanidad, servicios sociales, administrativos, etc.)
- b) RUTA o SERVICIO: conjunto de recorridos que permiten enlazar un origen con un destino o conjunto de destinos en cualquiera de sus sentidos.
- c) EXPEDICIÓN: viaje sobre un recorrido a una hora determinada, es decir, es un recorrido con horario.
- d) CENTRAL DE RESERVAS. Es el núcleo central del sistema, que desarrolla las siguientes funcionalidades:



- Es el Centro de Control de la totalidad del sistema.
- Recoge la demanda de los usuarios y gestiona las reservas.
- Gestiona la asociación entre servicios, plazas y reservas.
- Suministra información relativa a ocupación, plazas y desarrollo de cada viaje.
- Gestiona los mensajes de posición recibidos desde los equipos embarcados de los vehículos.
- Ofrece utilidades que hacen posible que el operador de transporte, de forma automática y a petición, pueda disponer de la información de los viajes planificados que debe realizar en función de la demanda recibida mediante diversas modalidades de comunicación.
- Ofrece utilidades que hacen posible la comunicación entre el operador de transporte y el Centro de Control en tiempo real durante la realización de un viaje, que permiten el intercambio de mensajes escritos a través del equipo embarcado.
- Realiza tareas de servicio de atención técnica en primera instancia para los operadores del Transporte a la Demanda.
- Permite la realización de rutas mixtas que incluyan paradas que se realicen a la demanda y otras para las que no es precisa la reserva previa.
- Permite asociar periodos estacionales de horarios a las rutas establecidas.

Sistema Concesional Actual		Sistema Concesional Propuesto (Estimación)
Veh.km (Millones)	8,5 Millones	15,2 Millones
Viajeros / año	500.000 Viajeros / año	1.700.000 Viajeros / año

**❖ Prestación conjunta del transporte regular de uso general y especial. Integración del transporte escolar de uso especial dentro del transporte de uso general**

Supone la integración del transporte escolar de uso especial dentro del uso general mediante fórmulas de prestación conjunta. De esta manera se consigue una mayor eficiencia y coordinación de los servicios autonómicos estableciéndose en las condiciones y zona geográficas que se determinan, la prestación conjunta de los servicios de transporte público regular de uso especial y de uso general titularidad de la administración autonómica.

- Los siguientes *criterios tienen carácter vinculante*:

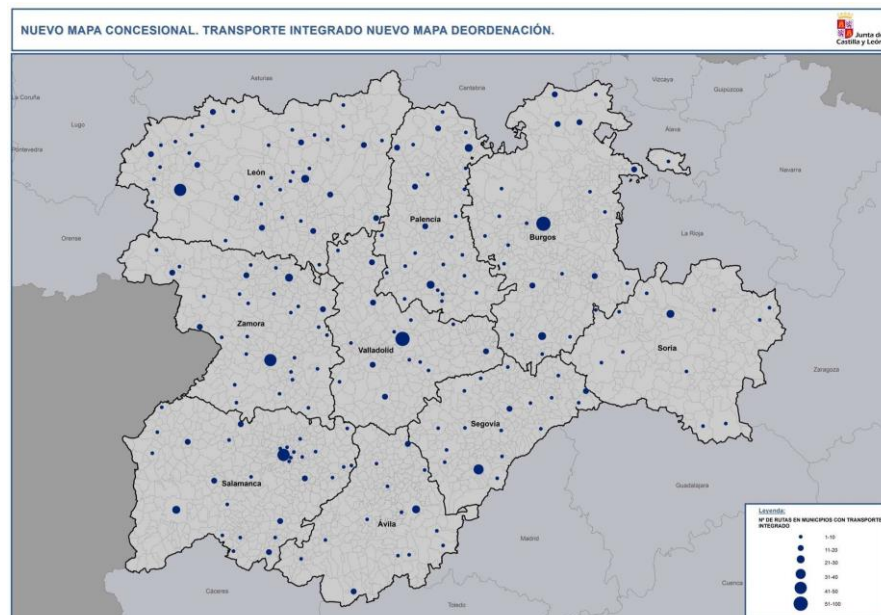
- Integración del transporte de uso especial de carácter escolar y educativo titularidad de la Administración autonómica definido por la **Orden EDU/926/2004 y regulado por el Decreto 13/2019, de 16 de mayo** por el que se establece el procedimiento de reserva de plazas del servicio de transporte escolar en el transporte público regular de viajeros de uso general titularidad de la Administración Autonómica, dentro del transporte de uso general. Implica la reserva prioritaria de plazas por los escolares en las rutas de transporte de uso general y la ulterior asignación de vacantes para su utilización como uso general. Todo ello, con el máximo respeto de la normativa específica para el transporte de escolares y de menores, garantizando su atención prioritaria y su máxima seguridad
- Las rutas y expediciones vendrán definidas en los proyectos de explotación de los nuevos contratos.

Los requisitos de seguridad que se establezcan tendrán carácter vinculante, aplicándose elementos específicos de seguridad e innovación tecnológica a esta finalidad. Contratación pública estratégica en materia de seguridad escolar: valoración de criterios tecnológicos de seguridad en la adjudicación y ejecución de contratos.

- Los escolares que tienen reconocido el derecho a un transporte gratuito tendrán absoluta preferencia en la reserva de plazas.
- La Consejería competente en materia de educación asignará anualmente las plazas y la Consejería competente en materia de transportes llevará a cabo la gestión de las mismas, a través de fórmulas específicas de coordinación
- Definición dinámica de las rutas escolares tanto en el recorrido como en condiciones de servicio (en función de la localidad de origen de los alumnos), siendo diferente cada curso escolar, a la vez que totalmente rígida, determinada por la localización y los horarios de los centros.
- La integración del transporte escolar se realizará en cuatro vertientes:
  1. Funcional: sustituyendo aquellas rutas de itinerario coincidente
  2. Operativa: abierta al usuario general
  3. Coordinada y obligatoria para el operador de transporte: La reserva de plazas será obligatoria para el contratista del transporte regular de uso general que deberá excluir de la venta al público el número de plazas reservadas por

la administración competente en materia de educación en cada una de las rutas. Las restantes plazas vacantes podrán ser utilizadas por cualquier usuario de transporte público regular de viajeros de uso general, gestionándose por la administración competente en materia de transporte conforme al sistema de transporte a la demanda.

4. Competencia presupuestaria compartida. La administración educativa que reserva las plazas deberá abonar por la prestación del servicio la tarifa de equilibrio contractual que sea establecida en el correspondiente contrato de concesión de servicio público. La Administración competente en materia de transporte abonará las compensaciones que procedan por declaración de servicio público Sin perjuicio de lo establecido, la administración competente en materia de educación mantendrá la prestación diferenciada de los servicios de transporte escolar cuando de forma coordinada así se determine. *La definición del número, rutas, expediciones y horario* objeto de prestación conjunta se establecerán en los proyectos de explotación, por lo que tienen *carácter orientativo*.



## ❖ Conclusiones

Con la Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León, se establece el marco jurídico para la prestación de los servicios que conforman la red de transporte público de viajeros. En la citada Ley se establece el Mapa de ordenación de transportes como instrumento básico de planificación, ordenación y coordinación del transporte.

El mencionado documento cumple con el mandato legal establecido al amparo **del artículo 54 de dicha ley**, de elaborar un Mapa de Ordenación de transporte para la actualización del sistema de transporte público de Castilla y León, configurándose como el instrumento mediante el que se establece la planificación básica, la ordenación de los servicios de transporte público regular de competencia de la Administración General de la Comunidad, así como la coordinación del conjunto de servicios de transporte público que se desarrollen en su ámbito territorial.

En primer lugar, el documento de diagnóstico (Anexo I) establece un análisis previo de la situación actual tanto del marco territorial y demográfico de Castilla y León, como de los diferentes polos de movilidad y del sistema de transporte e infraestructuras vigentes que sirven de base a la elaboración y formulación de las determinaciones de planificación, ordenación y coordinación. Su contenido es necesario para poder diseñar un nuevo sistema de transporte pues se ha de partir, para ello, del conocimiento del sistema existente en la actualidad, así como sus orígenes.

La conclusión de ese análisis es que la continua concentración de la población en torno a un pequeño número de ciudades, al mismo tiempo que se produce una progresiva despoblación de las zonas rurales, provocan un doble reto para el diseño de una red de transporte público eficaz, que responda a las necesidades de la ciudadanía, como eficiente en lo que a la asignación de los recursos públicos se refiere:

Por una parte, en los entornos urbanos y metropolitanos, con el aumento de la población, crece también de manera continua la demanda de movilidad entre los distintos municipios de cada anillo y, especialmente, la de conexiones de carácter radial entre el municipio de cabecera y los que lo rodean. Esa demanda de movilidad exige, además, una serie de estándares de oferta de servicios bastante elevados y exigentes, en lo que

se refiere, por ejemplo, a capacidad, velocidad media operativa y frecuencias.

Por otra parte, en los entornos rurales, en los que se mantienen unas demandas de movilidad asociadas a la necesidad de acudir a servicios que se prestan en las poblaciones intermedias o en las ciudades (servicios administrativos, sanitarios, educativos...), también se debe mejorar el servicio de transporte público, con el fin último de fomentar las políticas de asentamiento de población en las zonas rurales, para lo cual es imprescindible que se mantenga una oferta de transporte público atractiva, como una obligación de servicio público y aunque para eso, en la mayor parte de los casos, se requiera de una aportación de recursos públicos. De esa manera, se pretende contribuir a revertir la tendencia al decaimiento progresivo de la población, y, con él, de la demanda de movilidad. Es precisamente en estos entornos donde más sentido tiene la implantación de modelos de transporte innovadores, como pueden ser el establecimiento de servicios bajo demanda, o la prestación conjunta del transporte regular de uso general y especial, donde contratista del servicio de uso general está obligado a reservar, a favor de la Administración pública que así lo demande, un cierto número de plazas en determinadas expediciones, para el transporte de grupos homogéneos de personas usuarias con origen y destino en centros de titularidad pública, teniendo en cuenta, además, que, en los casos de reserva de plazas para escolares, se garantizará su atención prioritaria, su máxima seguridad, previendo la existencia de la figura del acompañante, y la calidad en las condiciones de su transporte.

Así mismo, en sintonía con el mandato esencial de servir como instrumento básico de planificación, el documento establece los Ejes Estratégicos que sustentan el nuevo modelo de transporte en Castilla y León. El Mapa establece tres Ejes Estratégicos que han sido desarrollados en su Anexo II y que son los siguientes:

- Primer Eje Estratégico:  
"Transporte comprometido con la ciudadanía".
- Segundo Eje Estratégico:  
"Transporte comprometido con la sostenibilidad".
- Tercer Eje Estratégico:  
"Transporte comprometido con la modernización tecnológica".

**Como resumen final, se pueden destacar los siguientes aspectos derivados de la implantación del Mapa de ordenación de transportes:**

1. Aumento del número de municipios y localidades atendidos. Se favorece la accesibilidad universal, dotando a todas las localidades de la Comunidad Autónoma de algún tipo de transporte público, especialmente en aquellas localidades más deslocalizadas y situadas en el mundo rural.

Se adapta a la nueva ordenación territorial de Castilla y León y se coordina con el resto de los modos de transporte. Las Áreas Funcionales tienen un tratamiento diferenciado en relación al resto de servicios de transporte, prevaleciendo el transporte regular convencional frente al transporte a la demanda. La coordinación con el resto de los modos de transporte se llevará a cabo de manera funcional, es decir creación específica de transporte en aquellas áreas en las que el tamaño y población residente así lo aconsejen bajo la modalidad de transporte metropolitano, y con la creación de aquellas estructuras administrativas con competencia en su gestión (Consortios o Mancomunidades de Interés General Urbanas).

<b>MUNICIPIOS Y LOCALIDADES TRANSPORTE PÚBLICO</b>	
Nº Municipios atendidos sistema actual (año 2019)	2.208
Nº Municipios atendidos sistema propuesto	2.248
Nº Localidades atendidas sistema propuesto	6.284

2. Mejora de la calidad del servicio y modernización y seguridad de la flota. Flota de vehículos moderna, eficiente y adaptada, y a la que se incorporan los principales avances en sistemas inteligentes de transporte y seguridad.

Esta tecnificación abarca tanto el equipamiento solicitado a los concesionarios de los servicios de transporte (SAE, SIEP...), como a la tecnología que debe disponer la Administración para poder ejercer el control de oferta y demanda adecuados (Centro control de SAE, Centro control de billeteaje).

Asimismo, la flota se verá adaptada en cada caso a la capacidad y características específicas que requiera su mejor prestación. Las condiciones específicas de la flota serán plasmadas en los proyectos de explotación de cada una de las concesiones.

3. Sostenibilidad ambiental y reducción de la huella de carbono. Reducción del número de kilómetros recorridos, al pasar rutas de transporte regular a transporte a la demanda. Y, por otra parte, los vehículos han de cumplir con las especificaciones más eficientes energéticamente existentes en el momento de licitación de los nuevos contratos.

4. Mantenimiento del tejido empresarial y nivel de empleo. Los nuevos contratos han de contemplar la subrogación laboral de los actuales trabajadores de las diferentes concesiones de transporte público, así como cláusulas sociales vinculadas a la adjudicación y ejecución de los contratos.

5. Se modifica el modo de prestación de los servicios, de transporte regular a transporte a la demanda en las líneas eminentemente rurales. Por una parte, se produce un incremento en la eficiencia del sistema, ya que se potencia el transporte a la demanda como sistema de transporte preferente, ampliándolo y extendiéndolo en el territorio de la comunidad autónoma.

Se incrementa la oferta de transporte, (tanto a nivel de expediciones como de conectividad). Por otro lado, se potencian las rutas de prestación conjunta, lo que dotará al sistema de mayor oferta de transporte al contemplar la posibilidad de la reserva de las plazas sobrantes en los vehículos.

6. Establecimiento de un nuevo modelo de financiación de los servicios de transporte, vinculados a los nuevos contratos de concesión de servicio público, sobre la base de la compensación económica por parte de la administración autonómica de los servicios de transporte declarados obligación de servicio público, como garantía de la sostenibilidad económico - financiera del sistema.

7. La coordinación con el transporte urbano de las distintas capitales de provincia (o grandes urbes que cuentan con él), dada la necesidad de acuerdos

sustanciales en diversas materias (técnicas, económicas, etc.), deberán afrontarse tras la creación del ente gestor del nuevo sistema, de tal forma que las atribuciones concedidas al mismo permitan obtener los resultados óptimos en coordinación y prestación de servicios.

Serán los planes de movilidad sostenible de transporte metropolitano los instrumentos que servirán para la planificación, ordenación y coordinación del transporte en las Áreas Funcionales Estables. Estos planes contendrán los acuerdos o convenios necesarios para formular esa coordinación y podrán incluir fórmulas como la creación de Consorcios de transporte o entidades locales asociativas (Mancomunidad de Interés General).

### 5.1.3 Valores

- Cooperación: el Transporte a la Demanda es fruto de la cooperación tanto de las distintas Administraciones Públicas respecto de la planificación de los servicios ofrecidos, como del sector privado, en cuanto al desarrollo tecnológico que requiere el Sistema.
- Innovación: búsqueda de las mejores opciones de gestión y tecnológicas más ajustadas al desempeño de la misión y visión del proyecto.
- Coherencia: como regla a la hora de elegir las soluciones que se propongan.
- Responsabilidad e Integridad: las partes implicadas en el proyecto anteponen los intereses del proyecto en sí antes que los suyos propios.
- Perseverancia: para poder conseguir la meta propuesta y salvar los obstáculos que, a menudo, se presentan.
- Entusiasmo: para llevar a cabo los objetivos propuestos.
- Eficiencia Financiera: Buscando siempre la optimización de los recursos para la prestación del servicio público.
- Flexibilidad: para poder alcanzar los objetivos propuestos.



## 6. ASPECTOS LEGALES

### 6.1 NORMATIVA APLICABLE.

La normativa sobre la que se apoya el Transporte a la Demanda descansa sobre la normativa autonómica, la estatal y la europea.

- REGLAMENTO (CE) No 1370/2007 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) no 1191/69 y (CEE) no 1107/70 del Consejo.
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA: Artículos 149.1.21 y 148.1.5.
- LEY ORGANÍCA 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.
- LOTT: Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- ROTT: Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- LCSP: Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE CASTILLA Y LEÓN: Art 70.8.
- DECRETO-LEY 2/2009, de 5 de noviembre, para garantizar la estabilidad del sistema concesional de transporte público regular interurbano de viajeros por carretera de Castilla y León.
- LEY 9/2018, de 20 de diciembre, de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León.

- DECRETO 13/2019, de 16 de mayo, por el que se establece el procedimiento para la reserva de plazas del servicio de transporte escolar en el transporte público regular de viajeros de uso general titularidad de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- DECRETO 34/2022, de 15 de septiembre por el que se aprueba el mapa de ordenación del transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León.