



Advocates for Children of New York

Protecting every child's right to learn

Cómo solucionar los problemas de transporte escolar

Para más información sobre cómo acceder al servicio de transporte escolar, consulte la guía de AFC titulada [Cómo contratar un servicio de transporte escolar](#) y visite la [página web del DOE](#).

Contacto: Servicio de Atención al Cliente de la OPT (718) 392-8855

[Empresas de transporte escolar](#) • [Transporte escolar para niveles Pre-K e intervención temprana](#) • [Aplicación de transporte escolar de NYC](#)

No sé a dónde está el autobús de mi hijo.

Consulte la [lista diaria de autobuses retrasados](#) de la Oficina de Transporte Escolar (OPT) y la [aplicación de transporte escolar de la Ciudad de Nueva York \(NYC\)](#), disponible en la tienda de aplicaciones de Apple y la tienda de aplicaciones Google Play. Para poder usar la aplicación deberá tener una [cuenta del Distrito de Nueva York \(NYCSA\)](#). Si todavía no tiene una cuenta, pídale al coordinador familiar de la escuela de su hijo un código para crear una y consulte las [instrucciones sobre cómo usar una cuenta del NYCSA](#) preparadas por AFC.

No sé cuál es la ruta del autobús de mi hijo o la hora en que pasa a buscarlo.

Para conocer la ruta del autobús de su hijo, llame a la escuela o consulte el apartado «Transporte» en su [cuenta del Distrito Escolar de Nueva York \(NYCSA\)](#). Si todavía no tiene una cuenta, pídale al coordinador familiar de la escuela de su hijo un código para crear una y consulte las [instrucciones sobre cómo usar una cuenta del NYCSA](#) preparadas por AFC.

Una semana antes de que empiecen las clases, el transporte escolar le llamará para informarle la hora en que pasarán a buscar y la hora en que dejarán a su hijo en su domicilio. Si no se comunican con usted, póngase en contacto directamente con el transporte escolar y pregunte la hora a que pasarán a buscar a su hijo (encuentre los números de teléfono aquí: [Empresas de transporte escolar](#) y [transporte escolar para niveles Pre-K e intervención temprana](#)). Cuando llame a la empresa de transporte escolar, tenga a mano el número de la ruta de su hijo.

No puedo comunicarme con la empresa de transporte escolar para confirmar el horario en que pasarán a buscar a mi hijo.

Asegúrese de estar llamando al número que aparece en la página web del DOE correspondiente a las [Empresas de transporte escolar](#) y el [transporte escolar para niveles Pre-K e intervención temprana](#).

Llame en las horas de menor congestión, como el mediodía, cuando la operadora no está atendiendo llamadas sobre los autobuses de la mañana y la tarde. Si transfieren su llamada y el teléfono sigue sonando sin que nadie lo atienda, quédese en línea. Puede que la operadora esté hablando con otras personas y que usted esté en lista de espera. Si sigue sin poder comunicarse con ellos, llame a la Oficina de Transporte Escolar (OPT) al 718-392-8555 y formule un reclamo. Es posible que el contestador de la OPT le indique que llame a la escuela de su hijo. Sin embargo, si se queda en línea, en algún momento alguien le atenderá para hablar directamente con usted. Haga su reclamo y pida el número de reclamo. Anote el número de cada reclamo que presente ante la OPT. Después, póngase en contacto con el [coordinador de transporte de su distrito](#) e indíquele el número de reclamo y dígame que no puede comunicarse con el transporte escolar para confirmar la hora en que pasará a buscar a su hijo. Las familias de los niños que tienen un servicio de transporte para los niveles de intervención temprana y de educación especial preescolar deben ponerse en contacto con el DOE escribiendo a EarlyChildhoodBusing@schools.nyc.gov y con la [oficina del CPSE](#) para solicitar más ayuda.

La empresa de transporte escolar tiene mal la dirección por donde pasar a buscar a mi hijo o no tiene ninguna dirección aún.

Comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela de su hijo y confirme que en la lista de usuarios figure la dirección correcta. Si no es así, pídale a la escuela que actualice su sistema (ATS) e incluya la dirección correcta y, de ser necesario, el sistema de educación especial, SESIS. Si usted vive en un domicilio confidencial, pídale al coordinador de transporte que se asegure de que el apartado postal que figura en el ATS y, de ser necesario, el SESIS, sea correcto. Si todos los datos en el ATS/SEIS son correctos, comuníquese con el [coordinador de transporte](#) y pídale que le informe a la empresa de transporte escolar la dirección correcta. Nota: si al momento de confeccionar el trayecto del transporte escolar, la dirección por la que debía pasar a buscar a su hijo es incorrecta, es posible que haya que volver a armar la ruta, lo que podría llevar más tiempo.

El transporte escolar pasa a buscar tarde a mi hijo o ni siquiera pasa.

Llame a la empresa de transporte escolar y a la OPT para presentar un reclamo. Solicítele al coordinador de transporte de la escuela que presente un reclamo ante la OPT y pídale el número de reclamo. Para presentar un reclamo ante la OPT, llame al 718-392-8555 y anote el número de reclamo. Presente un reclamo cada vez que el autobús llegue tarde o no llegue. Si el contestador de la OPT le indica que debe ponerse en contacto con la escuela de su hijo, quédese en línea hasta que alguien le atienda para hablar directamente. Si después de una semana los problemas no se han resuelto, comuníquese con el [coordinador de transporte](#) de su distrito con su número de reclamo para solicitar una nueva ruta.

Mi hijo llega tarde a la escuela o lo pasan a buscar antes de que termine la jornada escolar.

Su hijo no tiene por qué faltar a clase porque el autobús llega tarde ni tiene que salir de clase antes de tiempo porque el autobús se va. Si pasa esto, pídale al coordinador de transporte de la escuela de su hijo y a la OPT que coordinen con la empresa de transporte un nuevo horario de recogida por la tarde. Llame a la OPT (718-392-8555) para informarles del problema.

Mi hijo pasa demasiado tiempo arriba del autobús.

Si la ruta que hace su hijo no es la adecuada y, por consiguiente, pasa más tiempo arriba del autobús del recomendado por su programa de educación personalizada (IEP), comuníquese con la OPT al 718-392-8555 y con el [coordinador de transporte](#) de su distrito.

Para aquellos alumnos que no tengan establecido un tiempo máximo de viaje de acuerdo con las recomendaciones de sus programas de educación personalizados (IEP), llame a la OPT al 718-392-8555 y anote el número de reclamo. Presente un reclamo cada vez que tenga un problema. Pídale al coordinador de transporte de la escuela de su hijo que haga lo mismo. Si el contestador de la OPT le indica que debe ponerse en contacto con la escuela de su hijo, quédese en línea hasta que alguien le atienda para hablar directamente. Si después de una semana los problemas no se han resuelto, comuníquese con el [coordinador de transporte](#) de su distrito con su número de reclamo para solicitar una nueva ruta.

Mi hijo está en condiciones de acceder al servicio de transporte escolar, pero todavía no se lo incluyó en el trayecto del autobús.

Para los alumnos que reúnan los requisitos para acceder al servicio de transporte escolar en función del curso al que asisten y la distancia que les separa de la escuela, comuníquese con el coordinador del transporte escolar de la escuela de su hijo y con el [coordinador de transporte](#) de su distrito.

Para los alumnos cuyo IEP incluya el servicio de transporte escolar, comuníquese con el coordinador del transporte escolar de la escuela de su hijo y con el [coordinador de transporte](#) de su distrito. Si su hijo asiste a una escuela subvencionada o privada y su IEP incluye un servicio de transporte escolar, comuníquese con la [Comisión de Educación Especial](#) (CSE).

Para los alumnos que asisten a una escuela privada a través de un programa de acogida, comuníquese con el coordinador de transporte del NPS, el [coordinador de transporte](#) de su distrito escolar y la [CSE](#).

Para los alumnos de kindergarten a 6.º grado y los alumnos de 7.º y 8.º grado con un IEP asignado que aún no incluya un servicio de transporte escolar y que viven en un hogar transitorio provisto por el DHS, comuníquese con el asistente familiar de los alumnos en hogares transitorios (STH), el coordinador comunitario del hogar y el gerente regional de alumnos en hogares transitorios.

En el caso de los alumnos de kindergarten a 6.º grado y los alumnos de 7.º y 8.º grado con un IEP asignado que aún no incluya un servicio de transporte escolar y que vivan en algún otro tipo de hogar transitorio o que se estén mudando a un domicilio fijo, o bien, en el caso de los niños en hogares transitorios en edades 3-K o Pre-K, cerciórese de que la escuela haya rellenado una [solicitud de transporte digital escolar](#) (también llamada [solicitud de excepciones](#)). Si la solicitud de transporte escolar está rellena, pero después de 7 a 10 días hábiles aún no se la ha aprobado, envíe un correo electrónico a BusingExceptions@schools.nyc.gov, al asistente familiar de los alumnos en hogares transitorios (STH), al coordinador comunitario del hogar, al gerente regional de alumnos en hogares transitorios y al coordinador de transporte. Si, transcurridos 7 a 10 días hábiles de aprobada su solicitud, sigue esperando que incluyan al alumno en la ruta del autobús, escriba un correo electrónico a Transportation@schools.nyc.gov o llame al centro de atención de la OPT al (718) 392-8855.

Para más información, consulte las [instrucciones para alumnos en hogares transitorios](#).

En el caso de los alumnos en hogares de acogida, pídale a la escuela que rellene la [solicitud digital de transporte escolar](#), también llamada solicitud de excepción para niños en hogares de acogida. Si es necesario actualizar la dirección del niño en el sistema escolar, pídale a la agencia de acogida del niño que envíe a la escuela un nuevo formulario de colocación.

Envié una solicitud de excepción, pero fue rechazada.

Escriba un correo electrónico a BusingExceptions@schools.nyc.gov.

Nos mudamos, ¿cómo hago para que el autobús pase por mi nuevo domicilio?

En cuanto se mude, proporcione a la escuela su nuevo domicilio y pídale que actualicen el ATS y, de ser necesario, el SESIS. Si el IEP de su hijo incluye el servicio de transporte en autobús, la ruta se cambiará de forma automática. Si el alumno tiene derecho al servicio de transporte escolar porque vive en un hogar transitorio provisto por el DHS, la ruta se actualizará de manera automática. Si el alumno califica para el servicio de transporte escolar por vivir en un hogar transitorio (que no sea provisto por el DHS), usted, la escuela o el coordinador comunitario del hogar deberán completar una nueva solicitud digital de transporte escolar (también llamada [solicitud excepciones](#)). En el caso de un alumno en un programa de acogida, pídale a la agencia de acogida que envíe a la escuela un formulario de colocación que incluya el nuevo domicilio del estudiante. Cuando la escuela haya recibido el formulario, pídale que envíe una solicitud de excepción de transporte para menores en hogares de acogida. En todos los casos, se tardará alrededor una semana en agregar la nueva parada a la ruta existente o cambiar a los alumnos a una ruta de autobús diferente.

Estoy esperando el servicio de transporte escolar, pero mientras tanto necesito otra forma de llevar a mi hijo a la escuela.

Todos los alumnos en condiciones de acceder al servicio de transporte escolar tienen derecho a una tarjeta MetroCard para estudiantes mientras esperan que se apruebe ese servicio. Además, los padres de los alumnos en hogares temporales o de acogida tienen derecho también a una tarjeta MetroCard para adultos para llevar a sus hijos a la escuela, independientemente de la edad que tengan estos. Consulte al coordinador de transporte de la escuela de su hijo sobre las MetroCard.

Si un alumno está en condiciones de acceder al servicio de transporte escolar en función de su IEP o por vivir en un hogar transitorio o de acogida, puede que le corresponda el reembolso de los gastos de transporte si el autobús no llega o si el servicio se corta después de la fecha en que empieza a hacer ese recorrido. Si tiene que gastar dinero en transporte, guarde los recibos y presente una [solicitud de reembolso](#).

Si un alumno está en condiciones de acceder al servicio de transporte escolar en función de su IEP o por vivir en un hogar transitorio o de acogida, puede que le corresponda un viaje compartido prepago. Si le interesa este servicio, comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela y la [persona de contacto por cuestiones de transporte](#) de su distrito escolar.

Los viajes compartidos prepagos están reservados para los alumnos a quienes todavía no se los haya incluido en la ruta del autobús tras 10 días lectivos y cuyo plan de educación personalizada (IEP) exija la provisión del servicio de transporte escolar o cuya ruta de autobús esté fuera de servicio o cuyas adaptaciones en relación con el servicio de transporte escolar no se estén aplicando. Este servicio también está dirigido a los alumnos con derecho al transporte escolar por estar en un hogar transitorio o de acogida a quienes todavía no se los haya incluido en la ruta del autobús tras 10 días hábiles. Visite la [página web](#) del Departamento de Educación (DOE) para obtener más información.

La escuela de mi hijo no entrega o no puede entregar tarjetas MetroCard.

Comuníquese con la [persona de contacto por cuestiones de transporte](#) de su distrito escolar. Si su familia está en un hogar transitorio, comuníquese con el [gerente regional de alumnos en hogares transitorios](#).

Mi hijo no está recibiendo las adaptaciones de transporte escolar exigidas por su IEP.

Si el niño no está recibiendo las adaptaciones que necesita para usar el transporte escolar, como la presencia de un acompañante terapéutico, comuníquese con specialeducation@schools.nyc.gov. No se olvide de indicar el nombre y la fecha de nacimiento del alumno o el número su identificación, el nombre de los padres o tutores, el nombre del centro educativo al que asiste y la adaptación que no se está aplicando.

Si su hijo asiste a una escuela subvencionada o privada, comuníquese con la [CSE](#).

Si su hijo no puede viajar en autobús porque falta el acompañante terapéutico o la enfermera que exige su IEP o bien porque el hecho de que el niño viaje en autobús sin un límite de tiempo no es seguro, comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela y con la [persona de contacto por cuestiones de transporte](#) del distrito para solicitar un viaje compartido prepago hasta que el acompañante terapéutico o la enfermera se hagan presentes.

Si el trayecto del autobús excede el tiempo recomendado de viaje en el IEP del alumno, llame a la OPT (718-392-8855) y a la [persona de contacto por cuestiones de transporte](#) del distrito.

Mi hijo es maltratado por el conductor o la encargada del autobús.

Su hijo tiene derecho a un entorno seguro y respetuoso cuando viaja a la escuela. Si recibe maltratos del personal del autobús, póngase en contacto con el coordinador de transporte de la escuela y con la OPT (718-392-8855) e informe del problema cada vez que ocurra. Recuerde pedir el número del reclamo. La OPT tiene la obligación de investigar el asunto y citar a la empresa de transporte escolar.

Mi hijo tiene problemas con otros alumnos que van en el autobús.

Póngase en contacto con el coordinador de transporte de la escuela e informe del problema cada vez que ocurra. Si hay un problema de acoso que involucra a otros estudiantes en el autobús, puede informar verbalmente o por escrito a cualquier miembro del personal de la escuela, quienes tienen la obligación de hacer un informe formal, a partir de lo cual el director del establecimiento deberá llevar a cabo una investigación del incidente dentro de los 5 días. Si desea denunciar un incidente de acoso escolar de forma anónima, rellene el [formulario de denuncia](#) en línea, llame al 718-935-2288 o envíe un correo electrónico a respectforall@schools.nyc.gov.

Me preocupa la seguridad de mi hijo arriba del autobús.

Si hay un riesgo directo para la seguridad de su hijo o este tiene una emergencia, llame al 911 y, a continuación, comuníquese con la OPT al (718) 392-8855. Por cualquier otra inquietud vinculada con la seguridad del alumno, dirija los reclamos a la OPT llamando al (718) 392-8855 y conserve un registro de los números de cada reclamo.

He intentado sin éxito solucionar el problema con las estrategias mencionadas más arriba.

Si el servicio de transporte escolar es una exigencia directa de su IEP, usted tiene derecho a presentar un pedido de [mediación](#) o de una [audiencia imparcial](#) sobre cualquier problema que surgiera en relación con dicho servicio. También puede presentar un reclamo ante el [Departamento Estatal de Educación](#) o la [Oficina de Defensa de los Derechos Civiles](#).

Si el alumno vive en un hogar transitorio: comuníquese con el [gerente regional de alumnos en hogares transitorios](#) del distrito en donde reside el menor.

Si el alumno está incluido en un programa de acogida, comuníquese con el [coordinador de alumnos en programas de acogida](#) del distrito de la escuela a la que asiste el menor.

Las familias de los niños de educación temprana y educación preescolar especial que sean beneficiarios del servicio de transporte escolar deben comunicarse con el DOE escribiendo a EarlyChildhoodBusing@schools.nyc.gov y con el coordinador de servicios de intervención temprana o la oficina de la CPSE para solicitar más ayuda.

¿Alguna otra pregunta? Llame al teléfono de atención educativa de Jill Chaifetz:

Lunes a viernes, de 10 a. m. a 4 p. m. • 1-866-427-6033 (línea gratuita)

www.advocatesforchildren.org

Esta guía no pretende ofrecer ningún asesoramiento jurídico, sino resumir las políticas o leyes existentes sin expresar la opinión de Advocates for Children. Si tiene algún problema legal, llame a un abogado o asesor.

Actualizado en febrero de 2024