Advocates for Children of New York
Protecting every child's right to learn

Cómo resolver problemas de transporte

Para obtener más información sobre quiénes tienen derecho a recibir servicios de transporte, consulte la guía de AFC sobre cómo solicitar servicios de transporte (Arranging Transportation Services) y el sitio web del DOE.

Información de contacto importante: Servicio al Cliente de OPT: (718) 392-8855
Empresas de transporte • NYC School Bus App (Aplicación de autobuses escolares de NYC)
Presentar una queja ante OPT • Enlaces de transporte del distrito

No sé dónde está el autobús de mi hijo/a.

Puede consultar la lista diaria de demoras de los autobuses de OPT y la aplicación de autobuses escolares de NYC, que puede descargar desde App Store o Google Play Store. Para usar la aplicación, necesitará una cuenta de las Escuelas de la Ciudad de Nueva York (NYCSA). Si no tiene una cuenta de NYCSA, pida un código al coordinador de padres de la escuela de su hijo para crear una cuenta y consulte la hoja informativa de AFC sobre NYCSA.

No sé cuál es la ruta del autobús de mi hijo ni a qué hora pasan a buscarlo.

Para saber cuál es la ruta del autobús de su hijo, llame a su escuela o consulte la sección "Transportation" (Transporte) de su cuenta de las Escuelas de la Ciudad de Nueva York (NYCSA). Si su hijo asiste a una escuela pública de NYC y usted no tiene una cuenta de NYCSA, puede pedir al coordinador de padres de su escuela un código para crear una cuenta y consultar la hoja informativa de AFC sobre NYCSA. Si su hijo asiste a una escuela chárter, privada o no pública y la escuela no puede ayudarlo a obtener un código para crear una cuenta de NYCSA, comuníquese con AFC.

La empresa de transporte debería llamarlo la semana anterior al inicio de clases para informarle los horarios en los que recogerán y llevarán a su hijo. Si no lo llaman, comuníquese directamente con la empresa de transporte para obtener esta información (Puede encontrar los números de teléfono aquí: Empresas de transporte). Cuando se comunique con la empresa de transporte, asegúrese de tener a mano el número de ruta de su hijo.

No puedo comunicarme con la empresa de transporte para confirmar a qué hora pasan a buscar a mi hijo.

Confirme que está llamando al número que figura en el sitio web del DOE para las Empresas de transporte. Intente llamar fuera de los horarios de mayor demanda, por ejemplo, al mediodía, cuando el personal de despacho no está atendiendo llamadas relacionadas con los autobuses de la mañana y de la tarde. Si su llamada es transferida y el teléfono sigue sonando sin que nadie atienda, por favor intente

esperar en línea. Es posible que el personal de despacho esté hablando con otros usuarios y que su llamada esté en lista de espera. Si aun así no logra comunicarse, comuníquese con OPT (al 718-392-8855 o en línea) y presente una queja. La línea automática de OPT puede indicarle que se comunique con la escuela de su hijo. Sin embargo, si permanece en línea con OPT, podrá hablar directamente con una persona. Presente su reclamo y solicite número de reclamo. Anote el número de cada queja que presente ante OPT y conserve capturas de pantalla de las quejas que presente en línea. Luego, comuníquese con el enlace de transporte de su distrito, proporcione el o los números de queja y explique que no puede comunicarse con la empresa de transporte para confirmar a qué hora pasan a buscar a su hijo. Las familias de niños que reciben transporte por servicios de intervención temprana y educación especial preescolar deben comunicarse con el DOE a través de EarlyChildhoodBusing@schools.nyc.gov y con su oficina del CPSE para recibir información más detallada.

La empresa de transporte tiene una dirección incorrecta para recoger a mi hijo o no tiene registrada ninguna dirección para recogerlo.

Comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela y confirme que el informe de pasajeros tenga la dirección correcta. Si no es el caso, pídale a la escuela que actualice su sistema (ATS) con la dirección correcta y, si corresponde, que también la actualice en el sistema de educación especial, SESIS. Si reside en una dirección confidencial, pídale al coordinador de transporte que se asegure de que su PO Box figure correctamente en ATS y, si corresponde, en SESIS. Si toda la información es correcta en ATS/SESIS, comuníquese con el enlace de transporte de su distrito y pídale que proporcione a la empresa de transporte la dirección correcta. Aclaración: Si la dirección era incorrecta cuando se asignó la ruta de su hijo, es posible que tengan que asignarle una nueva ruta, lo que puede llevar tiempo adicional.

Si el estudiante asiste a una escuela chárter, privada o no pública, comuníquese tanto con el CSE como con el enlace de transporte de su distrito para corregir la dirección.

El autobús pasa a buscar a mi hijo tarde o no pasa.

Llame tanto a la empresa de transporte como a OPT para presentar una queja. Pídale al coordinador de transporte de la escuela que también presente una queja ante OPT y solicítele el número de la queja. Para presentar una queja ante OPT por teléfono, llame al 718-392-8855 y anote el número de la queja. También puede presentar una queja en línea. Presente una queja cada vez que el autobús llegue tarde o no llegue. Si el contestador automático de OPT le indica que se comunique con la escuela, intente esperar en línea y podrá hablar con una persona. Si los problemas no se resuelven después de una semana, comuníquese tanto con el coordinador de transporte de la escuela como con el enlace de transporte de su distrito, proporcione el o los números de queja y solicite 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 debería tener que perder clases porque el autobús llegue tarde ni salir de clase antes de tiempo para tomar el autobús. Si esto sucede, pídale al coordinador de transporte de la escuela, al enlace de transporte de su distrito y a OPT que trabajen con la empresa de transporte para establecer un horario de recogida más tarde. Llame a OPT para presentar una queja (718-392-8855) o preséntela en línea para informar el problema.

Mi hijo pasa demasiado tiempo en el autobús.

Si no se le asignó una ruta adecuada a su hijo para cumplir con la recomendación de su IEP de limitar el tiempo de viaje, comuníquese con OPT (llame al 718-392-8855 o presente una queja en línea), con el coordinador de transporte de su escuela y con el enlace de transporte de su distrito.

Si el estudiante no tiene una recomendación de su IEP para limitar el tiempo de viaje, presente una queja ante OPT (llame al 718-392-8855 o preséntela en línea) y anote el número de la queja. Presente un reclamo cada vez que haya un problema. Pídale al coordinador de transporte de su escuela que haga lo mismo. Si el contestador automático de OPT le indica que se comunique con la escuela, intente esperar en línea y finalmente podrá hablar con una persona. Si los problemas no se resuelven después de una semana, comuníquese con el coordinador de transporte de su escuela y con el enlace de transporte de su distrito, proporcione el o los números de queja y solicite una nueva ruta.

Mi hijo cumple los requisitos para recibir transporte, pero todavía no le han asignado una ruta.

Para los estudiantes que califican para recibir transporte en función del año que cursan y la distancia a la escuela, comuníquese con el coordinador de transporte de su escuela y con el enlace de transporte de su distrito.

Para los estudiantes que tienen transporte indicado en su IEP, comuníquese con el coordinador de transporte de su escuela y con el enlace de transporte de su distrito. Si su hijo tiene transporte indicado en su IEP y asiste a una escuela chárter o no pública, comuníquese con el Comité de Educación Especial (CSE).

Para los estudiantes que asisten a una escuela no pública por decisión de sus padres, comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela no pública (NPS), con el enlace de transporte del distrito escolar y con el CSE.

Para los estudiantes de K a 6.° grado y los estudiantes de 7.° y 8.° grado con IEP que aún no incluyen transporte y que viven en un albergue del DHS, comuníquese con el asistente familiar de STH del albergue, el coordinador comunitario del albergue y el gerente regional de STH.

Para los estudiantes de K a 6.° grado y los estudiantes de 7.° y 8.° grado con IEP que aún no incluyen transporte y que viven en otro tipo de vivienda temporal, se están mudando a una vivienda permanente, o los estudiantes de 3-K o preescolar que viven en una vivienda temporal, asegúrese de que la escuela de su hijo haya completado una solicitud de transporte en línea (en inglés, Busing o Exception Request). Si se completó una solicitud de transporte, pero no ha sido aprobada después de 7 a 10 días hábiles, envíe un correo electrónico a BusingExceptions@schools.nyc.gov, al asistente familiar de STH, al coordinador comunitario del albergue, al gerente regional de STH y al enlace de transporte. Si todavía está esperando que le asignen una ruta entre 7 y 10 días hábiles después de que se aprobó la solicitud, envíe un correo electrónico a Transportation@schools.nyc.gov, llame al centro de atención telefónica de OPT al (718) 392-8855 o presente una queja en línea.

Para obtener más información, consulte la hoja informativa para estudiantes que viven en viviendas temporales.

Para un estudiante que se encuentra en cuidado tutelar, debe pedir a la escuela que complete la solicitud de transporte en línea (Foster Care Exception Request). Si es necesario actualizar la dirección del niño en el sistema de la escuela, por favor pida a la agencia de cuidado tutelar que envíe a la escuela un nuevo formulario de colocación.

Presenté una solicitud de transporte, pero determinaron que mi hijo no cumple los requisitos o todavía no he recibido ninguna respuesta.

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

Nos mudamos. ¿Cómo hago para que el autobús pase por la nueva dirección?

Tan pronto como se mude, proporcione la nueva dirección a la escuela y pídale que actualice ATS y, si corresponde, SESIS. Si su hijo asiste a una escuela chárter, privada o no pública y tiene derecho a recibir transporte especializado en función de su IEP, comuníquese con el CSE para proporcionar la nueva dirección. Si su hijo tiene transporte incluido en su IEP, deberían asignarle automáticamente una nueva ruta una vez que se actualice la dirección. Si su hijo cumple los requisitos para recibir transporte porque vive en un albergue del DHS, deberían asignarle una nueva ruta de forma automática. Si su hijo cumple los requisitos para recibir transporte porque vive en una vivienda temporal (que no sea un albergue del DHS), usted, la escuela o el coordinador comunitario del albergue deben completar una nueva solicitud de transporte en línea (en inglés, Busing o Exception Request). En el caso de un estudiante que se encuentra en cuidado tutelar, debe pedir a la agencia de cuidado tutelar que envíe a la escuela un formulario de colocación con la nueva dirección del estudiante. Una vez que la escuela tenga el formulario, pídale que presente una solicitud de excepción de transporte para estudiantes en cuidado tutelar. En el caso de todos los estudiantes, la incorporación de la nueva parada a la ruta existente o la asignación del estudiante a una ruta de autobús diferente demorará aproximadamente una semana.

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

Todos los estudiantes que viven a más de 1 km (media milla) de su escuela califican para recibir tarjetas OMNY. Todos los estudiantes que cumplen los requisitos para recibir transporte también pueden recibir tarjetas OMNY para estudiantes mientras esperan que se les asigne el servicio de transporte. Además, los padres de estudiantes que viven en una vivienda temporal o que se encuentran en cuidado tutelar cumplen los requisitos para recibir una MetroCard para adultos para llevar a su hijo a la escuela, independientemente de la edad del niño, y para recogerlo al final de la jornada escolar. Solicite las tarjetas al coordinador de transporte de su escuela.

Si un estudiante cumple los requisitos para recibir transporte en función de su IEP, su situación de vivienda temporal (STH) o su situación de cuidado tutelar, puede acceder a viajes prepagos mediante un servicio de transporte compartido. Si le interesa esta opción, comuníquese con el coordinador de transporte de su escuela y con el enlace de transporte de su distrito escolar. Esto se aplica a los estudiantes con transporte indicado en su IEP que no hayan recibido una asignación de ruta después de 10 días escolares, cuyo servicio de autobús no esté funcionando o cuyas adaptaciones de transporte no se estén implementando. Los estudiantes que necesitan utilizar un servicio de transporte compartido porque no cuentan con el personal indicado en su IEP en el autobús deberían poder encontrar un código para este servicio en su cuenta de NYCSA.

La elegibilidad para utilizar un servicio de transporte compartido también se aplica a los estudiantes que cumplen los requisitos para recibir transporte debido a su situación de vivienda temporal (STH) o de cuidado tutelar y que no hayan recibido una asignación de ruta después de 10 días hábiles. Visite el sitio web del DOE para obtener más información.

Si un estudiante cumple los requisitos para recibir transporte en función de su IEP, su situación de vivienda temporal (STH) o su situación de cuidado tutelar, y no se ha coordinado un servicio de transporte compartido prepago, es posible que pueda recibir un reembolso por gastos de transporte si el autobús no se presenta o si el servicio deja de estar disponible después de la fecha de inicio de la ruta. Si tiene que gastar dinero de su bolsillo en transporte, guarde los recibos y presente una solicitud de reembolso.

La escuela de mi hijo no puede o no quiere proporcionarle una tarjeta OMNY o MetroCard.

Comuníquese con el enlace de transporte del distrito. Si su familia vive en una vivienda temporal, comuníquese con el gerente regional de STH.

Mi hijo no está recibiendo las adaptaciones de transporte indicadas en su IEP.

Si el estudiante no está recibiendo las adaptaciones correspondientes en el autobús, como un auxiliar de transporte, comuníquese con specialeducation@schools.nyc.gov. Asegúrese de incluir el nombre y la fecha de nacimiento del estudiante o su número de identificación estudiantil, el nombre del padre, madre o tutor, el nombre de la escuela y la adaptación que no se está respetando.

Si su hijo no está recibiendo la adaptación indicada en su IEP de contar con un enfermero en el autobús, comuníquese con OPT (718-392-8855 o en línea) y con el enlace de transporte de su distrito. También puede presentar una queja llamando al 311. Además, puede comunicarse con la línea de ayuda de AFC al (866) 427-6033.

Si el estudiante asiste a una escuela chárter o no pública, comuníquese con el CSE.

Si no se permite que su hijo viaje en el autobús porque el auxiliar de transporte o el enfermero indicados en su IEP no están disponibles, o porque sería peligroso que viajara en el autobús sin que se respete la recomendación de limitar el tiempo de viaje, comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela y con el enlace de transporte del distrito para solicitar un servicio de transporte compartido prepago hasta que haya un auxiliar de transporte o un enfermero disponible en el autobús.

Si al estudiante no se le ha asignado una ruta adecuada para cumplir con la recomendación de su IEP de limitar el tiempo de viaje, comuníquese con OPT (718-392-8855 o en línea) y hable con el coordinador de transporte de su escuela o con el enlace de transporte de su distrito.

El conductor del autobús o el acompañante del autobús trata a mi hijo de manera inapropiada.

Su hijo tiene derecho a transportarse en un medio seguro y respetuoso. Si el personal del autobús está tratando a su hijo de manera inapropiada, comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela y con OPT (718-392-8855 o en línea) y denuncie el problema cada vez que ocurra. Recuerde solicitar el número de reclamo. OPT debe investigar el problema y abordarlo con la empresa de transporte.

Mi hijo tiene problemas con otros estudiantes en el autobús.

Comuníquese con el coordinador de transporte de la escuela y denuncie el problema cada vez que ocurra. Si su hijo sufre bullying por parte de otros estudiantes en el autobús, puede denunciarlo verbalmente o por escrito a cualquier miembro del personal escolar. Este deberá presentar un informe formal y el director deberá llevar a cabo una investigación en un plazo de 5 días. Si desea denunciar un

incidente de bullying de manera anónima, no dude en completar el formulario de queja en línea, llamar al 718-935-2288 o enviar un correo electrónico a respectforall@schools.nyc.gov.

Me preocupa la seguridad de mi hijo en el autobús.

Si existe un riesgo de seguridad inmediato o una emergencia, llame al 911 y luego comuníquese con OPT (718-392-8855 o en línea). Para cualquier otro problema de seguridad, comuníquese con OPT para presentar la queja correspondiente (718-392-8855 o en línea) y conserve el número de reclamo.

Ya intenté resolver mi problema de las maneras anteriores, pero todavía no se ha solucionado.

Si el transporte de su hijo está indicado en su IEP, tiene derecho a presentar una solicitud de mediación o de audiencia imparcial en relación con problemas de transporte. También puede presentar una queja ante el Departamento de Educación del Estado o la Oficina de Derechos Civiles.

Si el estudiante vive en una vivienda temporal, comuníquese con el gerente regional de STH del distrito donde vive el estudiante.

Si el estudiante se encuentra en cuidado tutelar, comuníquese con el coordinador de cuidado tutelar del distrito donde el estudiante asiste a la escuela.

Las familias de niños que reciben transporte por servicios de intervención temprana y educación especial preescolar deben comunicarse con el DOE a través de EarlyChildhoodBusing@schools.nyc.gov. Asimismo, los animamos a comunicarse con su coordinador de servicios de Intervención Temprana o la oficina del CPSE para recibir información más detallada.

¿Tienes más preguntas? Comuníquese con la línea de ayuda educativa Jill Chaifetz:

De lunes a jueves • De 10 a. m. a 4 p. m. • 1-866-427-6033 (sin costo)

www.advocatesforchildren.org

Esta guía no constituye asesoramiento legal. Su propósito es resumir las políticas o leyes vigentes sin expresar la opinión de Advocates for Children. Si tiene un problema legal, debe comunicarse con un abogado o defensor.

Actualizada en agosto de 2026.