

---

# Transportes: sistemas de control biométrico en centros de formación y reclamaciones en formato electrónico en el transporte regular

En el BOE de 11 de agosto, se ha publicado la [Resolución de 23 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre](#), por la que se establecen las características que deben reunir los sistemas de control biométrico en los centros de formación de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera y la [Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre](#), por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general.

A continuación destacamos alguno de los aspectos más relevantes:

## Resolución de 23 de julio de 2020: sistemas de control biométrico en centros de formación

Los centros de formación de conductores, deben disponer, entre otros requisitos, de un sistema de **control de acceso biométrico** que cumpla las características que determine la Dirección General de Transporte Terrestre con el fin de facilitar el **control de asistencia** a los cursos que se impartan, tanto en la parte de formación **impartida en aula** como de la **impartida a bordo de un vehículo**, tal como se establece en el [Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero](#).

De esta manera se imposibilita la suplantación de los alumnos que deben asistir a un determinado curso de formación, garantizando el control que la Administración ha de llevar de los cursos de cualificación inicial o formación continua para determinados **conductores profesionales**.

Mediante esta [resolución](#) se establecen las **características** que deben cumplir dichos **sistemas de control**, tales como:

- Deberán garantizar el **registro diario de la jornada de formación** de cada uno de sus alumnos, que deberá incluir el registro del horario concreto de inicio y finalización de cada jornada de formación a la que asistan, tanto si dicha formación es impartida en aula como si lo es a bordo de un vehículo.
- Los registros de fichajes individuales de cada alumno deberán **agruparse** por el curso de formación al que asistan, que deberán incluir la siguiente información:
  - Identificador del Centro de Formación.
  - Código del curso.

- Fecha y horas de inicio y finalización de la jornada lectiva.
- Identificación del alumno mediante DNI o NIE.
- La aplicación informática del sistema de control de acceso deberá poder generar un **fichero de registro de asistencia** de forma automática, en un formato con las características señaladas en el [Anexo](#), para su remisión a la Dirección General de Transporte Terrestre a través de la aplicación para la “Gestión de la formación de los conductores profesionales (CAP)”, disponible en la sede electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Este fichero se remitirá **diariamente** al finalizar la jornada lectiva, indicando expresamente que la información es cierta y se ha obtenido a través del sistema de control biométrico.

- Los registros de cada curso deberán **conservarse** por el centro autorizado de formación durante **1 año**.
- A través del sistema de control de acceso biométrico, los Servicios de Inspección de Transporte podrán comprobar el correcto funcionamiento del mismo, contrastar los datos de los registros, acceder y consultar los registros de los fichajes y de los cursos impartidos por el Centro, así como exportar y descargar dichos registros.

Los **centros de formación** deberán disponer de los **sistemas de control de acceso biométrico** con las características señaladas anteriormente **el día 1 de marzo del 2021**.

## Resolución de 24 de julio de 2020: reclamaciones electrónicas de usuarios transporte regular

La publicación de esta [resolución](#) tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el [artículo 89.4](#) del Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y en la [disposición transitoria séptima](#) del Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero, que modifica el mencionado reglamento, en relación con la reclamación en formato electrónico, de manera que reúna las características que garanticen la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido, así como determinar el modo en que los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre puedan acceder a dichas reclamaciones.

Así pues se establecen las **características** que deben cumplir las **aplicaciones informáticas y formularios electrónicos** de reclamaciones de los usuarios en los **servicios públicos de transporte regular de viajeros** de uso general:

- La **aplicación informática** estará disponible mediante **protocolo HTTPS** para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y la identidad del sitio web donde se encuentren alojadas y debe permitir que los datos queden **firmados digitalmente y con sello de tiempo**.
- La **copia electrónica** de la reclamación entregada al reclamante habrá de materializarse en **formato PDF** con código secuencial único de identificación de la reclamación, que garantice el acceso a cada reclamación presentada por parte de

los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre utilizando ese identificador, durante el tiempo establecido en la normativa vigente.

- Cada formulario electrónico de reclamación presentado a través de la aplicación informática deberá **comunicarse simultáneamente** al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, a través de un servicio web, que la Dirección General de Transporte Terrestre pondrá a disposición de las empresas contratistas de los servicios públicos, consignando, al menos, los siguientes datos:
  - Código de la reclamación.
  - Fecha y hora de presentación de la reclamación.
  - CIF de la empresa contratista.
  - Identificación de la VAC, atendiendo a las características que se señalan en el [Anexo](#) de la presente resolución.

Por su parte cada una de las reclamaciones efectuadas a través de los **formularios electrónicos** será identificada por un código secuencial y se clasificará del siguiente modo:

- Empresa.
- Número de VAC
- Criterio: supresión del servicio, cancelación de expediciones, retrasos horarios, paradas, insuficiencia de expediciones, vehículos, billetes o tarifas, accesibilidad, falta de información, trato desconsiderado, equipajes (pérdida o robo), incidencias varias durante el viaje, otras causas.

Los **contratistas** de los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general **deberán tener a disposición del público los medios necesarios para acceder a la aplicación informática** en la que los usuarios puedan formular sus reclamaciones, en todos los locales en los que los contratistas de los servicios expendan billetes en cualquier modalidad, así como en las estaciones en las que éstos realicen paradas, así como en los lugares en que determine el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda urbana atendiendo al volumen de usuarios y servicios, así como en todas la páginas web donde puedan adquirirse o reservarse los títulos de viaje debiéndose integrar, a tal efecto, un enlace directo a la aplicación informática en la que los usuarios puedan formular sus reclamaciones.

Los contratistas de los servicios públicos deberán garantizar el acceso de los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre a sus aplicaciones informáticas, de tal manera que permitan que tengan acceso directamente y en cualquier momento, tanto a una reclamación concreta como a la totalidad de las reclamaciones recibidas respecto a una concesión y clasificadas por los criterios de reclamación señaladas anteriormente.