

UNIVERSIDAD NACIONAL
MAESTRIA EN METROLOGIA Y CALIDAD

“MODELO DE GESTION DE CALIDAD PARA
EMPRESAS DE TRANSPORTE PUBLICO
REMUNERADO DE PERSONAS MODALIDAD
AUTOBUS”

PROYECTO DE GRADUACION PARA OPTAR POR
EL GRADO DE MÁSTER EN METROLOGIA Y
CALIDAD CON ENFASIS EN SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTION

ESTUDIANTES:

CRIS VANESSA BRENES VILLALTA

KAREEN YANINA BRENES VILLALTA

TUTOR:

MAP Igor Zúñiga Garita

Heredia, 2020

El presente trabajo final de graduación fue aceptado por la Comité de Gestión Académica (CGA) de la Maestría en Calidad y Metrología (MPMC) de la Universidad Nacional, como requisito formal para optar por el grado de Magíster en Calidad y Metrología.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

MSc. Marielos Alfaro Murillo Directora Escuela de Ciencias Ambientales	PhD. Ligia Bermúdez Hidalgo Miembro del Comité Asesor Coordinadora del Posgrado
MAP. Igor Zúñiga Garita Tutor de trabajo final de graduación Tutor	MSc. Manuel Méndez Flores Miembro del Comité Asesor Lector
MSc. Randall Alejandro Abarca Alfaro Miembro del Comité Asesor Lector	
Kareen Yanina Brenes Villalta Sustentante	Cris Vanessa Brenes Villalta Sustentante

Dedicatoria:

A doña Zulema, por enseñarnos con su esfuerzo y dedicación que si se puede.

A Verónica, Mariana y Valeria, porque son el motor que nos impulsa a ser mejores cada día.

A Ivan y Minor, por la paciencia y apoyo durante el proceso.

Agradecimientos:

A la Universidad Nacional, en especial al PROCAME, su cuerpo docente y administrativo, por el acompañamiento en este importante proceso de aprendizaje, y por la oportunidad de desarrollarnos en nuevas áreas profesionales.

A los profesores, porque compartir conocimiento con terceros, es la muestra mas grande de desprendimiento que puede tener el ser humano.

A los compañeros, que hicieron este proceso llevadero y divertido.

Índice de contenidos

	Certificado	
	Autoría de responsabilidad	
	Autorización (publicación biblioteca virtual)	
	Dedicatoria	
	Agradecimiento	
	Índices de contenido	
	Resumen	1
I.	Introducción	2
1.1	Descripción general del proyecto	2
1.2	Identificación de la empresa	8
1.3	Planteamiento del problema	9
1.4	Objetivo del proyecto	17
	Objetivo general	17
	Objetivos específicos	18
1.5	Alcance y limitaciones	18
II	Marco teórico	21
2.1	Normas voluntarias y vinculantes aplicables al proyecto	22
2.2	Establecimiento del nivel de calidad deseado del servicio en TPRP	24
2.3	Requisitos contemplados en las normas ISO 9001:2015 y manual de calidad, para promulgar un sistema integrado de gestión	28
2.3.1	Etapa 1: Determinación de la calidad esperada	28
2.3.2	Etapa 2: Determinación de la calidad meta (planificar)	29
2.3.3.	Etapa 3: Determinación de la calidad producida (hacer)	30
2.3.4	Etapa 4: Determinar la percepción de calidad (verificar)	30
2.3.5	Etapa 5: Aplicar proceso de mejora continua (actuar)	32
2.3.5.1	La norma INTE/ISO 9001:2015	32
2.3.5.2	La norma UNE-EN 13816:2003	36
2.3.5.3	El <i>Manual de evaluación de calidad</i> aprobado por parte de CTP	48
III	Marco metodológico	51
	Primera etapa: Revisión bibliográfica. Identificación de los requisitos contemplados en las normas vinculantes y voluntarias, así como la determinación del grado de interrelación normativa como base de una eventual integración	53
1.		
2.	Segunda etapa: Elaboración de un mapa de procesos comunes para una	55

empresa de transporte público remunerado de personas con base en los requisitos normativos voluntarios y vinculantes de la actividad

3.	Tercera etapa: Incorporación de los requisitos establecidos en normas no vinculantes	60
	Indicadores de gestión	64
4.	Cuarta etapa: Modelo de gestión de calidad para las empresas analizadas atendiendo los requisitos que se identificaron en las etapas anteriores	73
4.1	Política de calidad	74
4.2	Manual de calidad	76
4.3	Procedimientos	78
4.4	Otros documentos	78
4.5	Registros	79
A	Procesos de dirección	80
1-	Alta Dirección	81
2-	Gerencia de Operaciones	81
3-	Gerencia Financiero-Contable	82
B	Proceso principal	83
a)	Operaciones	83
b)	Hechos de tránsito	85
C	Procesos de apoyo	86
IV	Análisis de la situación actual, aplicación de procedimientos de atención de incidencias y análisis de origen causa de las inconformidades en las empresas tipo	91
V	Conclusiones	105
VI	Bibliografía	108
VII	Índice de Figuras	111
VIII	Índice de Tablas	112
IX	Anexos	

- 1 Normas Vinculantes
- 2 Indicadores de gestión
- 3 Modelo de gestión-procesos

4 Procedimientos del modelo de gestión

Índice de Figuras

Figura N° 1:	El círculo vicioso del transporte urbano	4
Figura N° 2:	Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015	14
Figura N° 3:	Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2018 porcentajes de utilización del servicio de transporte público	15
Figura N° 4:	Ubicación espacial de las oficinas de las empresas en las cuales se desarrolló el trabajo de campo, Calles 18 y 20, Avenida 20 A. San José, Costa Rica	19
Figura N° 5:	Modelo Servqual y la calidad	23
Figura N° 6:	Ciclo PHVA	28
Figura N° 7:	Ciclo de calidad según la norma UNE-EN 13816	39
Figura N° 8:	Interrelación normativa ISO 9001:2015/UNE-EN 13816/Manual de calidad del CTP	55
Figura N° 9:	Mapa básico de procesos para transporte de pasajeros	57
Figura N° 10:	Interacción entre los procesos definidos en el mapa básico de procesos de TPRP	59
Figura N° 11:	Pirámide documental propuesta para el sistema de gestión TPRP	74
Figura N° 12:	Instalaciones de lavado automatizados con sistema de recirculación y purificación de aguas	98
Figura N° 13:	Gráfico comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 25: San José-Calle Blancos y viceversa	100
Figura N° 14:	Gráfico comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa	102
Figura N° 15:	Ruta 25: Análisis comparativo de incidencias ingresadas en los últimos 6 periodos	103
Figura N° 16:	Ruta 204-600: Gráfico de incidencias del periodo I-2016 al II-2018	104

Índice de tablas

Tabla N° 1:	Pesos relativos de la evaluación de calidad contenidas en el manual aprobado por el Consejo de Transporte Público	5
Tabla N°2:	Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015	13
Tabla N° 3:	Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015	14
Tabla N° 4:	Ámbitos de calidad específicos en materia de transporte público remunerado de personas en Costa Rica	27
Tabla N° 5:	Ejemplos de mediciones aplicables al transporte de pasajeros en Costa Rica	30
Tabla N° 6:	Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816 Criterios 1 a 4	42
Tabla N° 7:	Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816 Criterios 5 a 7	43
Tabla N° 8:	Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816 Criterio 8	44
Tabla N° 9:	Cuadro ejemplo de la integración de los requisitos contemplados en la UNE-EN 13816 y el manual de calidad aprobado por el Consejo de Transporte Público	45
Tabla N° 10:	Criterios de evaluación tipo O	49
Tabla N° 11:	Criterios de evaluación tipo A	49
Tabla N° 12:	Determinación del marco legal y reglamentario aplicable al TPP	54
Tabla N° 13:	Requisitos específicos contemplados en el marco legal y reglamentario aplicable al TPP	54
Tabla N° 14:	Información documentada exigida por la norma ISO 9001:2015	61
Tabla N° 15:	Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP	62
Tabla N° 16:	Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP (parte 2)	63
Tabla N° 17:	Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP (parte 3)	64
Tabla N° 18:	Estructura básica propuesta para los indicadores de gestión	69
Tabla N° 19:	Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organización y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de	

	implementación. Medición de requisitos medioambientales	71
Tabla N° 20:	Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organizaciones y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación. Medición de calidad de servicio	72
Tabla N° 21:	Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organizaciones y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación. Medición de aspectos de salud y seguridad ocupacional	72
Tabla N° 22:	Cuadro comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 25: San José-Calle Blancos y viceversa	99
Tabla N° 23:	Cuadro comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa	101
Tabla N° 24:	Resumen de incidencias del periodo I-2016-II-2018. Ruta 25	103
Tabla N° 25:	Ruta 204-600. Resumen de incidencias del periodo I-2016 al II-2019	104

RESUMEN

El crecimiento demográfico descontrolado a nivel nacional, el letargo en el desarrollo de infraestructura vial, así como el dimensionamiento y diseño inadecuados del servicio de transporte público remunerado de personas han generado en la población costarricense la necesidad de desplazarse en medios propios o servicios informales de transporte, para satisfacer sus necesidades de movilización. Los factores indicados generaron que a lo largo de los últimos veinte años la cantidad de vehículos aumentara de forma desmedida, en una proporción mucho mayor que las carreteras, ocasionando en consecuencia congestionamientos, mayor consumo de combustibles fósiles y más contaminación. Aunado a lo anterior, Costa Rica asumió el compromiso de obtener la declaratoria de carbono-neutralidad para el año 2021, meta que en las condiciones actuales está lejos de ser una realidad, dado el impacto directo que el consumo de hidrocarburos tiene dentro de los indicadores requeridos para optar por dicha declaratoria.

En respuesta a la problemática planteada, la Administración se avocó a la tarea de incentivar el uso del servicio de transporte público por parte de la población. Sin embargo, la migración de los usuarios potenciales depende necesariamente de la prestación del servicio en condiciones de calidad, concepto incorporado recientemente a la medición de la capacidad empresarial, cuya gestión resulta una novedad en el país pero que sí ha sido analizado en otras latitudes, con buenos resultados.

En un sistema que otrora solo obedecía a los requisitos establecidos por parte de los entes públicos vinculados a la actividad, deben sumarse ahora los requisitos de calidad del cliente, en aras de incentivar el uso pero reajustando su oferta, en condiciones que tomen en consideración las necesidades de la población servida. En especial, los requisitos de calidad que permitan gestionar adecuadamente la oferta de servicio en función del usuario, sus expectativas y sus necesidades de movilidad.

El presente trabajo de graduación analiza el concepto de calidad en el servicio de transporte público de pasajeros, para dos rutas de servicio con características distintas, desde una perspectiva integral, de manera que se favorezca la determinación de los requisitos de calidad de las partes, tomando como base las normas vinculantes y voluntarias aplicables a la materia. En un esfuerzo por determinar estos requisitos, la propuesta incorpora al modelo de gestión costarricense los requisitos comunes para gestionar calidad, con base en la norma ISO 9001:2015, conjuntamente con aquellos contemplados en la única norma voluntaria que desarrolla dicho concepto en materia de transporte público de pasajeros: la UNE-EN 13816. Los criterios de qué gestionar y cómo gestionarlo se funden en una propuesta específica de un sistema integrado de gestión no tradicional en la que confluyen las normas señaladas con los requisitos establecidos en el manual de calidad aprobado por el Consejo de Transporte Público, como una solución para las dos empresas que conforman el plan piloto.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción general del proyecto

Costa Rica ha crecido desproporcionada y desordenadamente en los últimos años. De acuerdo a Loría Salazar (2014), esto se ve reflejado en una infraestructura de carreteras de las más densas de Latinoamérica, sin capacidad de expansión, el crecimiento en los volúmenes vehiculares especialmente en la GAM, la focalización del desarrollo urbanístico y económico focalizado que concentra las actividades laborales, educativas y otras en la zona central del nuestro país, y un “sistema de transporte público que tiene que adaptarse a esos dos elementos antes mencionados, sin capacidad de optimizar su funcionalidad” (Loría Salazar, 2014, p. 6).

Los viajes en la GAM, especialmente desde y hacia San José, Alajuela, Heredia y Cartago, han aumentado, debido especialmente a la concentración de las opciones de trabajo en la ciudad capital y al traslado paulatino de los hogares hacia la periferia. “Según datos del INEC entre los años 2000 y 2011 San José ha sufrido una pérdida habitacional del 5% y los cantones periféricos han aumentado en más de un 15% su población (Mezger, T., 2015). Debido a lo anterior, las distancias de viaje han aumentado, aumentando así los tiempos de viaje debido al colapso de las vías y la falta de intervenciones para mejorar las condiciones para el transporte masivo” (Loría Salazar, 2014, p. 13).

Para dar respuesta a esta problemática creciente, el Estado costarricense emitió desde el año 1999 el decreto ejecutivo N° 28337-MOPT, denominado “Reglamento sobre políticas y estrategias para la modernización del transporte colectivo remunerado de personas por autobuses urbanos para el Área Metropolitana de San José y zonas aledañas que la afecta directa o indirectamente”, tendiente a implementar el proceso de sectorización del transporte público, y por medio del cual el gobierno de la República definió las políticas y estrategias del sistema de transporte remunerado de personas, modalidad autobús para la Gran Área Metropolitana.

Lamentablemente, el proyecto, además de estar desfasado en su aplicación, evaluó su implementación en temas tales como eficiencia operativa, reducción de tiempos de viaje, disminución del consumo de hidrocarburos, interconexión de servicios, entre otros, posponiendo la incorporación de los requisitos de calidad del cliente a la implementación de un instrumento regulatorio específico para incorporar dichos requerimientos. Tal situación generó que la opinión del usuario y su nivel de satisfacción o insatisfacción con el servicio no se pudieran integrar dentro del cúmulo de información necesaria para gestionar la calidad en dicho sector. Lo anterior, conjuntamente con una férrea oposición de algunos sectores, ha favorecido el retardo en la implementación de las acciones contempladas en dicho reglamento, y otros conexos.

Ante este panorama, es evidente que el modelo de movilidad debe modificarse, de manera tal que sea sostenible en el tiempo y que atienda finalmente las necesidades de los clientes. La idea es que el servicio, alineado a dichas expectativas, retome la preponderancia que otrora tenía, fundamentado esto en tres pilares esenciales: un crecimiento urbanístico responsable, la disminución en el uso de medios privados de movilidad y la mejora de la calidad del servicio de transporte público.

El tema de calidad en transporte público remunerado de personas es una materia de reciente data, que tras afrontar procesos de normalización, especialmente en Europa, ya ha sido implantado con éxito en distintos países, incluidos algunos latinoamericanos (Colombia, Chile y México entre otros), por medio del establecimiento de la norma UNE-EN 13816, que desarrolla el concepto de calidad aplicado específicamente al transporte de pasajeros.

Ahora bien, la complejidad de los sistemas de transporte, así como la existencia de distintas regulaciones en los países del área, al parecer ha dificultado históricamente la aplicación de criterios o directrices propias de gestión de calidad en este tipo de industria, y la percepción de calidad del cliente ha disminuido con el transcurso del tiempo, hasta provocar una disminución sustancial de la intención de viaje por medios masivos en el consumidor final del servicio (Contraloría General de la República, 2018).¹

En consonancia con los lineamientos contemplados en el decreto de sectorización N° 28337-MOPT, denominado “Reglamento sobre políticas y estrategias para la modernización del transporte colectivo remunerado de personas por autobuses urbanos para el Área Metropolitana de San José y zonas aledañas que la afecta directa o indirectamente”, el 18 de agosto del año 2000 el Ministerio de Obras Públicas y Transportes promulga el decreto ejecutivo N° 28833-MOPT “Reglamento para la evaluación y calificación de la calidad de servicio público de transporte remunerado de personas”, que tiene como objeto “la regulación de los parámetros de evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, así como los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes intervinientes en la actividad” (MOPT, 2000).

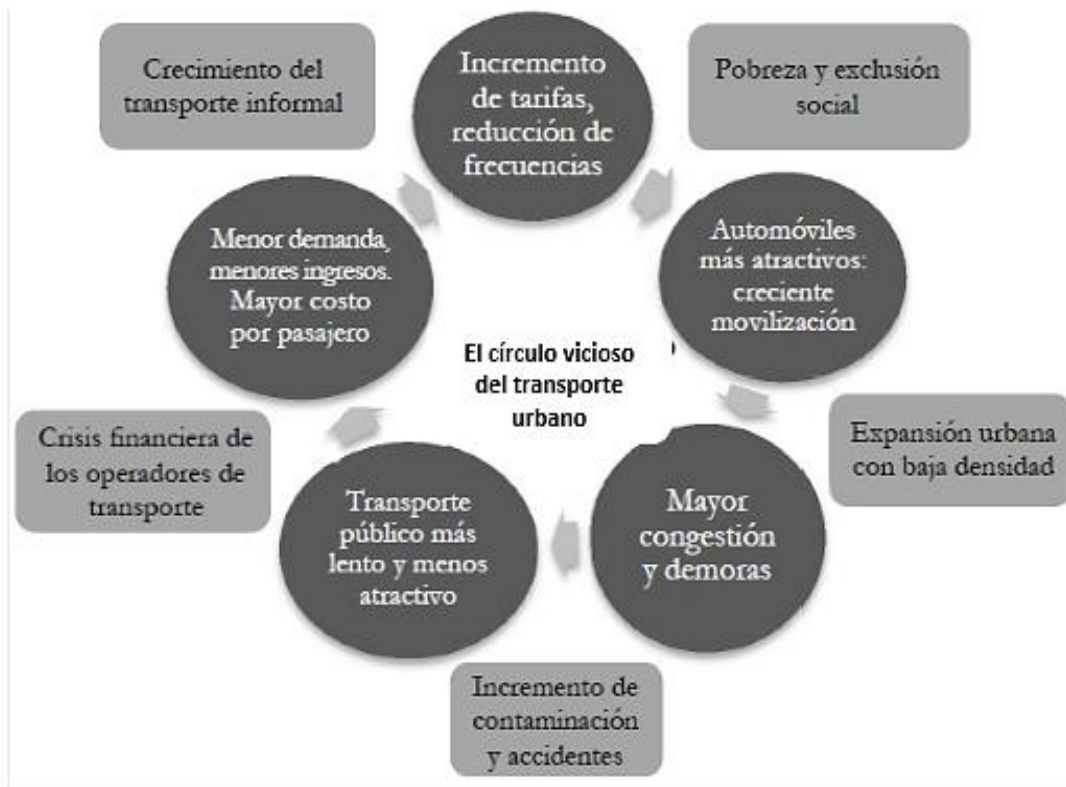
La implementación de la norma de referencia se dio a partir de la promulgación del *Manual de evaluación de calidad* –que instrumentalizó el reglamento–; impulso que fue propiciado a raíz de la declaratoria de nulidad de las renovaciones de los contratos de concesión, para el periodo 2014-2021.

Desde esa fecha, la aprobación anual de la evaluación de calidad por parte de los operadores del servicio ha sido un requisito indispensable para su permanencia como prestatarios del servicio, toda vez que se tiene como un requisito *sine qua non* para la eventual renovación de los contratos de concesión o permisos de operación que amparan la prestación del servicio público de transporte público.

¹ <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/enpsp-2018/index.html>

La presión administrativa y de los usuarios en general ha sido grande desde esa fecha, situación que ha generado que el sector transporte procure opciones válidas para atender su demanda, en los términos que ahora exige un usuario más empoderado de sus derechos como consumidor y su posición privilegiada frente al concesionario del servicio público. Sin embargo, la información en manos del prestatario y la Administración sobre cómo gestionar adecuadamente el servicio, en términos que favorezcan la prestación de servicios considerados como “de calidad”, es limitada, y los efectos causados por la insatisfacción del usuario en general ya son palpables.

El transporte público de pasajeros ha dejado de ser atractivo para el usuario promedio costarricense. Este fenómeno, que se repite en distintas latitudes, ha afectado sustancialmente tanto a los usuarios como a los prestatarios, todo en virtud de lo que algunos consideran “el círculo vicioso del transporte público”, que ha fomentado la desviación de la demanda, privilegiando medios particulares de transporte en detrimento directo del transporte público, como solución a los desafíos de la movilidad urbana.



+Figura N° 1: El círculo vicioso del transporte urbano²

² *Gestión eficiente del transporte colectivo* (ATUC, 2009). Tomado de Ruiz Montañez, Miguel (2016). “Un nuevo modelo de transporte para el Gran Santo Domingo”, revista *Ciencia y Sociedad*, volumen 41, número 2.

En nuestro país, el panorama es el mismo. Y si a la de por sí complicada situación de los prestatarios le añadimos políticas públicas poco claras, y que todas las partes desconocen los requisitos del cliente para con el servicio, definitivamente el futuro es bastante incierto. “En comparación con la ENPSP-2015, la utilización del transporte público sufrió un descenso importante. Casi una diferencia de 20 puntos porcentuales entre las encuestas de ENPSP (76% en el 2015 contra un a 56% en el 2018). Aunque el transporte público sigue siendo el de mayor uso, entre el 2015 al 2018 el uso del carro pasó de 28% a 41%, y el bus de 59% a 47%. De forma general, el uso del transporte público (bus, taxi, etc.) sufrió un descenso en su uso: 64% en el 2015 a 52% en el 2018” (Contraloría General de la República, 2018).³

La prestación del servicio de transporte remunerado de personas en Costa Rica es un SERVICIO PÚBLICO, y como tal se encuentra sometido a las regulaciones que sobre el particular establezca la Administración activa, que en el caso concreto recae en dos entes públicos, con competencias exclusivas, excluyentes y concurrentes.

Uno de los primeros en dar pasos hacia la medición y evaluación de calidad fue el Consejo de Transporte Público, por medio del Reglamento para la Evaluación de la Calidad del Servicio de Transporte Público de Pasajeros, y el correspondiente manual que hace operativo y aplicable el modelo de calidad planteado desde el año 2000. El manual señalado es una herramienta emitida por parte del Consejo de Transporte Público, revisable anualmente, que analiza la prestación del servicio público de transporte remunerado de personas por medio de la medición de tres áreas o criterios directamente relacionados con las principales “partes interesadas” identificadas en este instrumento (MOPT, 2000, artículo 30).

El manual establece un sistema de calificación del servicio prestado por los operadores, a partir del análisis de tres criterios específicos (MOPT, 2000, artículos 11, 12 y 15):

- a) El operador (criterios tipo “O”),
- b) La Administración Pública (criterios tipo “A”) y
- c) El usuario (criterios tipo “U”).

Los pesos relativos dentro de la calificación aprobada, para cada uno de los aspectos a evaluar, se señalan en el siguiente cuadro:

Tabla N° 1: Pesos relativos de la evaluación de calidad contenidas en el manual aprobado por el Consejo de Transporte Público

Criterio a cargo de	Peso relativo	Incidencia por parte de la gestión del operador en la calificación final
Operador	45%	Total
Administración	10%	Nula
Usuario	45%	Importante

³ <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/enpsp-2018/transporte.html>

Como se desprende del cuadro anterior, poco o nada puede hacer el prestatario para incidir en la calificación que finalmente obtenga la Administración en una eventual evaluación, salvo pequeñas o grandes mejoras, en algunos casos, de la infraestructura bajo su cuenta, cargo y riesgo, sin reconocimiento tarifario alguno.

Sin embargo, el operador sí puede preparar y mejorar su gestión interna, para incrementar la calidad de servicio y, con ello, mejorar la percepción de servicio que el usuario se forja –como destinatario final del mismo–, incentivando de alguna manera su uso.

Identificar las expectativas del usuario del servicio público supone un gran avance en la determinación final de los requisitos de calidad de los usuarios, de acuerdo al tipo de oferta que se trate, ya que este no es igual ni tiene el mismo peso ponderado en cada uno de los lugares que cuentan con transporte público. Este conocimiento, aunado al que de su propia gestión obtenga el operador, facilita la correcta gestión de los distintos elementos que conforman la calidad de servicio; y con ello se favorece no solo la compañía, sino además el cliente.

La información que se pueda obtener a partir de la adecuada gestión de los requisitos contemplados en las normas vinculantes y el manual de calidad, bien direccionada y cumpliendo con los requerimientos de cada una de las administraciones vinculadas, representa un buen insumo para los procesos de toma de decisiones a lo interno de la Administración, en temas propios como: frecuencias y horarios, paradas terminales y en tránsito, tipo de autobuses para prestar el servicio, diseño de rutas, capacitaciones, recursos institucionales, entre otros.

Sin embargo, no existe un instrumento, que facilite el alineamiento de los procesos empresariales con los requisitos de calidad establecidos por parte de las entidades que ejercen la rectoría en la materia, ni mucho menos uno que propicie la incorporación a los sistemas de otros criterios propios de las demás partes interesadas, especialmente aquellos surgidos desde la perspectiva del cliente.

La obligatoriedad de que los prestatarios nacionales del servicio midan y demuestren anualmente su calidad hace imperativo que se establezca, al menos, una estructura general básica que facilite primero la identificación de los requisitos mínimos contemplados en la norma aplicable, y segundo, la migración organizacional a un sistema de administración por procesos, para gestionar adecuadamente la calidad en el servicio público concesionado.

La exigencia alegada a cargo del operador de garantizar la calidad de servicio prestado por medio de una adecuada gestión es preponderante en virtud de que:

- a) Para explotar el servicio de transporte público remunerado de personas en Costa Rica, el particular requiere de la *publicatio*, o sea, la autorización expresa por parte del ente rector en la materia para prestar el servicio, atendiendo todas las obligaciones derivadas de los contratos suscritos y la legislación aplicable como mínimo. En este sentido, para operar el servicio necesariamente se requiere de la concesión, esto por tratarse de un servicio

público regulado. No importa si el empresario posee toda la infraestructura, equipo y recursos empresariales necesarios; si no cuenta con la autorización, no puede operar.

- b) Las inversiones necesarias para prestar el servicio son altas, y se ven amenazadas en caso de que se detecten desviaciones en la calidad requerida, por parte de cualquiera de los dos entes rectores en la materia; que bien podrían ordenar la cancelación de un permiso o concesión por causas imputables a la “no calidad” en la prestación del servicio concesionado.

Como se indicó, al ser un servicio público los operadores lo prestan al amparo de un contrato de concesión, renovable si y solo si se demuestra que se ha cumplido con los requisitos normativos, reglamentarios y legales establecidos por la Administración Pública, que incluyen la evaluación anual de la calidad de servicio prestado. De no aprobarse dicha evaluación con una calificación mínima de 80%, el prestatario se expone a la eventual apertura de un proceso de cancelación de su concesión de servicio, y sin ella, no podrá operar. Otro aspecto a considerar es el requisito formal de aprobación del estudio anual de calidad, a efectos de tramitar ajustes tarifarios, requisito que expresamente señala el decreto ejecutivo N° 28833-MOPT (MOPT, 2000, artículos 19 y 22).

El establecimiento de los parámetros bajo los cuales se va a medir dicha calidad, aunado a un proceso de verificación anual obligatoria para cada una de las empresas que actualmente prestan este servicio, con la autorización expresa del ente rector, necesariamente implica que los prestatarios adopten las medidas tendientes a verificar –en primera instancia– el grado de cumplimiento que alcanzan en las condiciones actuales, evaluando la condición en que hoy día se presta el servicio público (diagnóstico); para luego determinar la forma de gestionar adecuadamente sus empresas, tomando en consideración cómo se percibe el servicio.

Controlar todos los aspectos que son atinentes a la operación normal del servicio a partir de sus requisitos básicos y generales se torna un aspecto fundamental para la administración de este tipo de empresas, y el desarrollo adecuado de sistemas de transporte eficientes y eficaces. Este aspecto, conjuntamente con la conformación misma de las herramientas que instrumentalizan la evaluación anual del servicio y los resultados obtenidos de cada gestión, facilita el acercamiento de empresarios y entes reguladores con el usuario, identificando de forma clara sus expectativas, necesidades y la percepción del servicio.

En este sentido, se evidencia que a la fecha existe un cúmulo de información que, en conjunto, puede ser analizada para emitir un modelo de gestión que a futuro permita implantar sistemas administrativos en materia de transporte público remunerado de personas, enfocados al cliente, que favorezcan los procesos de control y, por ende, la eventual mejora progresiva y sostenida en el tiempo del servicio concesionado, atendiendo además los criterios de administración por procesos que conlleva dicha implantación.

Esta particularidad adquiere mayor preponderancia si se toma en consideración el hecho de que la calidad, como concepto, es cambiante y ha evolucionado a través del tiempo. Sus requisitos, objetivos e incluso políticas obedecen necesariamente a criterios de mejora continua, enfocados en la satisfacción de los clientes, la de la propia organización y la de las partes interesadas, que a su vez, se ve influenciada permanentemente por externalidades asociadas a las expectativas del cliente, y a los ajustes en los requerimientos de los usuarios.

En este contexto, surge la necesidad en el sector transporte de acceder a herramientas que permitan, en primera instancia, identificar adecuadamente los requisitos inherentes al servicio, y por otra parte, el desarrollo de los instrumentos que favorezcan entender, atender e integrar los requisitos del cliente o usuario al esquema de desarrollo de la oferta de transporte, para favorecer el retorno de usuarios al sistema masivo de transporte nacional.

El presente trabajo final de investigación permite aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de un modelo general, que sienta las bases y facilite el diseño –y la eventual implementación para cada caso particular– de un sistema integrado de gestión no tradicional para la actividad de transporte de pasajeros.

Su propósito es determinar –a partir del análisis de dos rutas típicas costarricenses– los requisitos para la eventual implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en transporte público remunerado de personas, atendiendo los requisitos de las normas ISO 9001:2015, UNE-EN 13816:2003 y el *Manual de evaluación de calidad* emitido por parte del Consejo de Transporte Público; determinando en primera instancia cuáles son todos aquellos requisitos y obligaciones ineludibles y obligatorias a cargo del operador, para posteriormente integrar las herramientas que permitan al operador gestionar adecuadamente la calidad de su oferta de servicio, por medio de la incorporación de los requisitos normativos contemplados en normas voluntarias.

Asimismo, por medio del establecimiento de un procedimiento estandarizado de gestión de reclamaciones, y revisión por la dirección de los resultados semestrales de la gestión, puede procurarse un incremento en la percepción de calidad del servicio en el cliente promedio y, por ende, de la calificación global obtenida por el prestatario durante el periodo de estudio, específicamente en los criterios a cargo del usuario, esto es, la encuesta de percepción de calidad del servicio (criterios tipo U).

1.2 Identificación de las empresas en las que se desarrolló el proyecto

El proyecto se desarrolló en dos empresas típicas que prestan el servicio de transporte público remunerado de personas, en la modalidad autobús, en rutas regulares de servicio. La aplicabilidad se analizó para determinar la identidad en cuanto a los requisitos aplicables en rutas que explotan

servicios distintos en su especie, como los es una ruta urbana y otra interprovincial. Las características propias de las entidades en las que se desarrolla el plan piloto se detallan en el siguiente apartado.

Descripción general de las empresas

- a. **TRASNVI SOCIEDAD ANÓNIMA:** Operadora de la ruta N° 25, descrita como “San José-Calle Blancos y viceversa”, que corresponde a una tipología denominada “ruta urbana corta”, de acuerdo con el modelo de clasificación aplicado por parte del Consejo de Transporte Público. La compañía actualmente opera el servicio con 17 unidades.
- b. **EMPRESARIOS UNIDOS DE PUNTARENAS SOCIEDAD ANÓNIMA:** Operadora de la ruta N° 204-600, descrita como: “San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa”, por ruta 01 y ruta 27, servicio directo y regular. Corresponde a una “ruta interprovincial” conforme lo establece el modelo de clasificación de rutas implementado por parte del Consejo de Transporte Público, y cuenta en la actualidad con un total de 49 unidades.

Analizando la aplicabilidad de un sistema integrado de gestión en dos rutas que pertenecen a los espectros limítrofes del esquema de servicio que opera a nivel nacional, se pretende comprobar que un modelo de gestión como el propuesto puede ser aplicado eventualmente, con sus modulaciones particulares, a otras tipologías de organizaciones que presten este tipo de servicio en Costa Rica.

1.3 Planteamiento del problema

El transporte remunerado de personas por vías públicas en la modalidad de autobús es un servicio público regulado, y como tal debe procurar una prestación de un servicio determinado a la población meta, asegurando de forma positiva la eventual satisfacción de una necesidad de la colectividad, por ser esta una de las actividades relacionadas más directamente con la calidad de vida de los ciudadanos.

Esta característica particular del sistema es por mandato legal: de conformidad con lo establecido en los artículos 1) y 2) de la ley N° 3503, “Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores” del 10 de mayo de 1965; el artículo 2) de la ley N° 7969, “Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la modalidad de Taxi”, del 22 de diciembre de 1999; y el artículo 5) inciso f) de la ley N° 7593; “Ley de Creación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, del 9 de agosto de 1996; rasgo que determina finalmente la intervención directa de la Administración Pública en sus características esenciales y requisitos prestacionales.

El servicio como tal es regulado por al menos dos entes públicos rectores, con competencias concurrentes, exclusivas y excluyentes; a saber:

- El Consejo de Transporte Público, que determina las variables operativas para cada ruta, dicta las políticas públicas y reglamentaciones atinentes; y
- La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que actualmente ejerce la rectoría en materia tarifaria y regulatoria de la calidad.

La titularidad del servicio es exclusiva del Estado costarricense, que delega en particulares la prestación por medio de la figura de concesión de servicio público o bien el permiso de operación. Por ende, dicha prestación se encuentra sujeta al marco regulatorio aplicable, y a los principios que rigen la materia:

- La continuidad
- La eficiencia
- La adaptación a todo cambio en el régimen legal o la necesidad social a la que satisface
- La igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

La actividad del transporte público remunerado de personas en Costa Rica ha tenido un desarrollo caracterizado por el “emprendedurismo” del sector empresarial, que dentro de sus capacidades y conocimientos –en ocasiones lúdicos– han dado respuesta a las distintas situaciones o variables que se presentan en el ejercicio de su actividad económica.

En este sentido, el rezago en la adopción de acciones inmediatas de los entes encargados, el individualismo del sector, la desinformación, la falta de medios adecuados para determinar los requisitos de calidad del cliente, conjuntamente con la inadecuada difusión de los planes o políticas públicas en la materia, y la falta de articulación interinstitucional, es lo que en definitiva ha frenado la modernización de los esquemas de transporte a nivel nacional; que a pesar de contar con políticas públicas en la materia, no ha logrado materializar los objetivos, medios y resultados esperados, dejando desprotegido al actor más importante del esquema: **el usuario**.

La calidad –indistintamente del bien o servicio que se trate– es un tema que en nuestro país fue introducido desde la administración Figueres Olsen de 1994 a 1998.

“En la administración Figueres Olsen (1994-1998), se establece el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), mediante decreto ejecutivo n.º 24662-MEIC-S-MAG-MIRENEM-MOPT-PLAN, del 27 de setiembre de 1995 (publicado en *La Gaceta* n.º 191 del 9 de octubre de 1995). Posteriormente, el 26 de febrero de 1998, el Poder Ejecutivo presenta al Poder Legislativo un proyecto de ley que recoge la experiencia de casi tres años de operación del SNC, el cual es discutido y aprobado en la administración Rodríguez Echeverría (1998-2002) y sancionado el 2 de mayo de 2002 por la administración Pacheco (2002- 1º Etapa: Inclusión en la agenda Producto 1 Definición del problema político. 3º Etapa: Implementación

Producto 4 Planes de acción. Producto 5 Actos de implementación. 2º Etapa: Decisión-programación Producto 2 Programa de actuación político-administrativo. Producto 3 Acuerdo o actuación política administrativa 4º Etapa: Evaluación Producto 6 Enunciados evaluativos acerca de los efectos (impactos y *outcomes*) 2006) como ley número 8279 denominada: “Sistema Nacional para la Calidad”, y que fue publicada en *La Gaceta* 96 del 21 de mayo de 2002. El SNC se crea con el propósito de responder a los desafíos de la inserción del país en los mercados internacionales, ya que los estándares de calidad representan un elemento clave en el valor añadido y en la competitividad de los productos y servicios nacionales, y en ese sentido, de la competitividad de las organizaciones radicadas en el territorio nacional” (Vásquez Rodríguez, 2012, pág. 4).

“Siguiendo con la coyuntura mundial con respeto a establecer políticas públicas en la calidad, en Costa Rica, en los años noventa, se oficializa el Sistema Nacional de la Calidad (SNC). Este sistema está formado por una serie de normas y de actores, que serían responsables de la implementación de la política pública de la calidad, tanto en el sector privado como en el público. Posteriormente, en la administración Arias Sánchez (2006-2010), se estableció un marco institucional para implementar la política pública en la gestión pública” (Vásquez Rodríguez, 2012, pág. 2).

En este contexto, se promulga en el año 1996 la ley N° 7593, “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, ente rector en la materia, encargado de regular los precios de los servicios públicos y a la vez, garantizar la calidad de los mismos.

Según se indicó previamente, como parte de la agenda gubernamental se promulgó el DE-28337-MOPT, “Reglamento sobre políticas y estrategias para la modernización del transporte colectivo remunerado de personas por autobuses urbanos para el Área Metropolitana de San José y zonas aledañas que la afecta directa o indirectamente”, publicado en el diario oficial *La Gaceta* N° 1 del 03 de enero del año 2000.

Paralelamente, se desarrolló un estudio técnico por parte de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la Defensoría de los Habitantes y el Proyecto MOPT/GTZ, implementado con el propósito de velar por la calidad en la prestación del servicio de transporte por autobús. Este informe (DE-28833-MOPT, “Reglamento para la evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas”, considerando 3º y artículo 30) sirvió de base para que en el año 2000 se promulgara el DE-28833-MOPT, “Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”, que incorpora dentro del esquema prestatario-administración un nuevo elemento, desconocido para algunos, denominado “calidad de servicio de transporte público remunerado de personas”.

El reglamento citado establece como “fuentes y obligaciones” a cargo de los operadores: “las leyes, los reglamentos, los decretos, las resoluciones, los acuerdos, el cartel de licitación, el

contrato de concesión y los demás actos de menor jerarquía relacionados con el transporte público, que fueran dictados por los entes administrativos, dentro del ámbito de su competencia” (Decreto Ejecutivo DE-28833-MOPT, artículo 2, inciso e). Y es a partir de ahí que se debe delimitar el alcance de cualquier sistema de gestión.

A partir de la promulgación de la norma citada, la evaluación anual de la calidad se convirtió en un requisito ineludible, para que los operadores pudieran renovar los contratos de concesión y optar por ajustes en sus tarifas. Ahora bien, aun cuando el DE-28833-MOPT fue decretado desde el año 2000, su instrumentalización y aplicación no se consolidaron a nivel nacional sino hasta el 2014, como resultado directo de una participación cada vez más activa por parte de la Defensoría de los Habitantes en relación con el tema. Ese año, ante las acciones recursivas instauradas por la Defensoría de los Habitantes, el Tribunal Administrativo de Transportes declara nulos los actos administrativos que ordenaron la renovación de las concesiones de servicio público para el periodo 2014-2021, por el incumplimiento de los procesos de evaluación de la calidad contemplados en la norma.

Para solucionar la problemática, el Consejo de Transporte Público modificó la regulación indicada, de manera tal que la aprobación de los estudios de calidad quedó instaurada a partir del año 2015, en las condiciones vinculantes que mantiene hasta la fecha.

La primera evaluación de calidad, aplicada conforme los parámetros establecidos en el reglamento citado, se aplicó en el año 2015 a nivel nacional, y hasta la fecha se mantiene.

Como se desprende de los antecedentes citados, el riesgo de un eventual incumplimiento es muy alto. Surge entonces en el sector la necesidad de contar con herramientas adecuadas, que permitan mantener un esquema operativo-administrativo que dé soporte a los requisitos establecidos en la normativa indicada y los documentos subsecuentes; toda vez que un esquema como el contemplado en el Reglamento de Calidad evidentemente no puede mantenerse a lo largo del tiempo, si no es mediante una gestión adecuada por parte de los prestatarios, que no cuentan en la actualidad con un modelo que facilite dicha gestión.

Esta falta de determinación, y la poca claridad en torno a los requisitos del cliente del servicio, ha propiciado de alguna manera la grave crisis que afecta al sector transporte, que tiende a propiciar la desviación de la demanda de transporte de la población a otros medios menos eficientes de movilidad, en virtud de que la propuesta actual no parece satisfacer plenamente los requisitos del cliente actual o potencial del servicio.

Atendiendo a esta necesidad de información, y como parte de su función contralora, la Contraloría General de la República aplica periódicamente la Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos, como parte de los objetivos planteados en el Plan Estratégico 2013-

2020, tendiente a “contribuir con la mejora de la eficiencia en la gestión pública y el buen manejo de los fondos públicos”⁴.

En este mismo orden de ideas, desde la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad la Contraloría General de la República, en el ámbito de sus competencias, ha aplicado dos encuestas. La primera, en el año 2015, se aplicó vía telefónica, con tres cuestionarios diferenciados según el tema analizado:

- Cuestionario N° 1: Servicios de transporte y servicios básicos (agua y eléctricos)
- Cuestionario N° 2: Servicios de seguridad y servicios comunales
- Cuestionario N° 3: Servicios de educación y servicios de salud

Cada uno de estos módulos fue constituido por medio de secciones en las que se consultaba al encuestado sobre la percepción de calidad, accesibilidad y costo de cada uno de los segmentos. “Por ejemplo, a nivel del módulo de transporte, se preguntó acerca del estado de las vías públicas y algunos parámetros que definen su calidad, la percepción de la calidad y el costo de los diferentes servicios de transporte público, entre otros” (Contraloría General de la República, 2015. P. 2).

Los resultados fueron muy reveladores, e incluso alarmantes, ya que denotan una pérdida sostenida de la preferencia del usuario por los medios masivos de transporte de pasajeros a través de los años. La debacle señalada, que evidencia una tendencia sostenida en el tiempo, amerita un análisis pormenorizado de los antecedentes y el eventual ajuste del sistema, para entender, pero sobre todo atender, las necesidades del cliente, procurando en la medida de lo posible que el ente rector diseñe unos modelos de servicio que –atendiendo los requisitos del cliente– supongan una solución lo suficientemente atractiva, para devolver al sistema de transporte masivo una cantidad considerable de clientes perdidos, y a la vez llamen la atención de clientes potenciales.

Los datos más relevantes de dicha encuesta se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla N°2: Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015

Aspecto consultado	Dato
Porcentaje de habitantes que utilizan el autobús como medio de transporte	59%
Porcentaje de habitantes que utilizan el vehículo particular como medio de transporte	28%
Tiempo promedio de viaje	70
Quiénes utilizan el vehículo particular como principal medio de transporte y que lo consideran caro	52%

⁴ Contraloría General de la República (2015). Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos. Metodología. P. 1.

Aspectos que afectan la calidad de vida del ciudadano, relacionados con el transporte	
Estado deficiente de las carreteras	55%
Falta de mantenimiento	60%
Ineficiente señalización	40%
Mal estado de las aceras	60%

Gráficos

Principal transporte utilizado

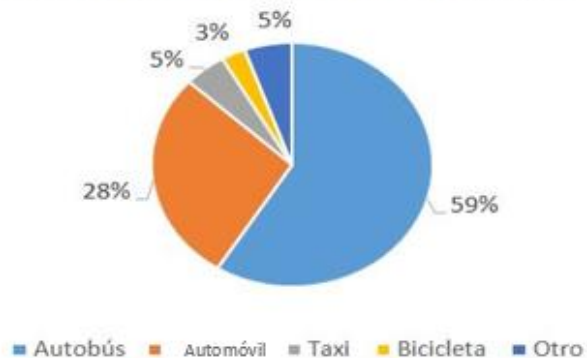


Figura N° 2: Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015⁵

En cuanto a las razones por las cuales utilizan estos medios de transporte, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

Tabla N° 3:

Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015

¿Cuál es la principal razón por la que utiliza ese medio de transporte? ¿Para ir adónde?⁶

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deporte/actividad física	3	,3	,3	,3
	Estudio	59	5,4	5,5	5,8
	Llevar hijos al centro educativo	23	2,1	2,1	7,9
	Otras actividades	433	40,0	40,2	48,1
	Paseo	18	1,7	1,7	49,8
	Trabajo	541	50,0	50,2	100,0
	Total	1078	99,5	100,0	
Perdidos	NS/NR	5	,5		
	Total	1083	100,0		

⁵ <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/esc/transporte.html>

⁶ https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/esc/docs/resultados-pdf/C1_transporte_serv_bas.pdf

La Contraloría General de la República aplicó nuevamente la Encuesta de Percepción de los Servicios Públicos en el año 2018. Los resultados que arrojó el ejercicio del ente contralor confirmaron la tendencia evidenciada desde el estudio aplicado en el 2015.

Una disminución de más de un 10% en la preferencia de uso del transporte público, y el incremento exponencial del uso del vehículo particular, son fiel evidencia de un hecho ineludible: el transporte masivo ya no es opción para un grupo importante de costarricenses que dejaron de considerar este medio viable, atractivo y acorde a sus necesidades de movilidad.

Esta particularidad del sistema de transporte, en la cual deberían interactuar Administración, prestatarios y usuarios, no ha contado con instrumentos que favorezcan un diseño adecuado de la oferta, atendiendo a los requisitos del cliente. Los resultados de los estudios que se indican así lo evidencian.

Los siguientes son los resultados de la última encuesta realizada por parte de la Contraloría:

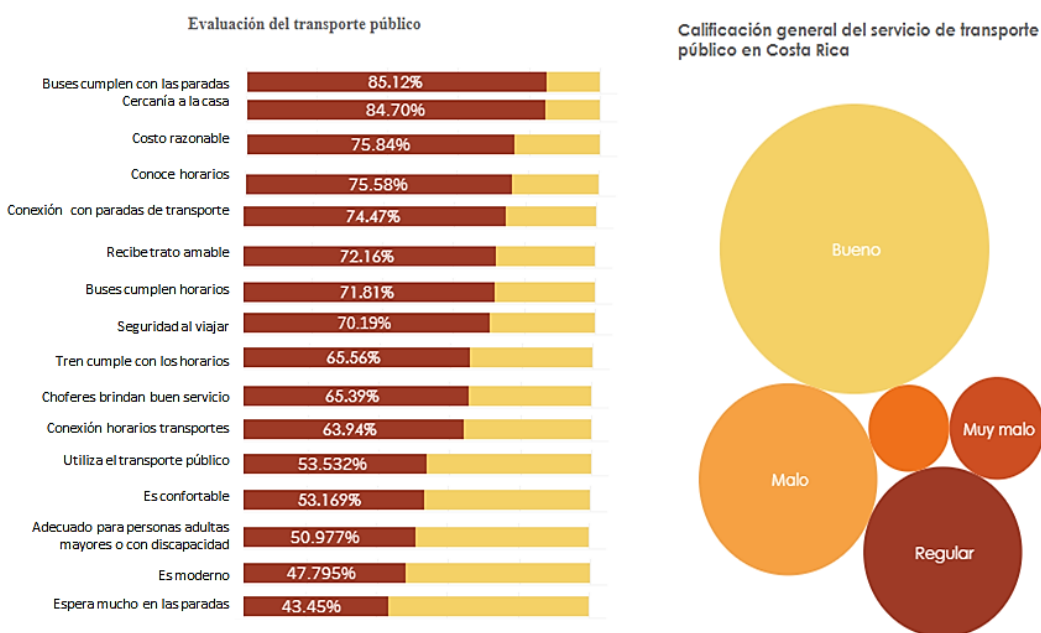


Figura N° 3: Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2018⁷

Como se desprende de la información que antecede, los porcentajes de utilización del servicio de transporte público han decaído significativamente en los últimos tres años, y los niveles más bajos en la percepción de la calidad de servicio se relacionan directamente con aspectos que deben gestionar los operadores,



⁷ <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/enpsp-2018/transporte.html>

generando los insumos necesarios para impulsar la modernización del servicio y la adecuación del mismo a los requisitos de calidad del cliente. Para el 2018, el porcentaje de ciudadanos que se desplazaban en vehículos particulares casi igualaba a lo que aún se servían del transporte público.

La norma INTE/ISO 9000 define calidad como: “grado en el que un conjunto de características (3.10.0) inherentes a un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4)” (INTECO, 2015). Por ende, se tienen como integradas a los requisitos verificables las especificaciones contenidas en la normativa legal y reglamentaria vinculante que rige la materia, por demás dispersa en la materia que no atañe.

“Una segunda forma de entender la calidad va más allá de su concepción como un conjunto de técnicas y procedimientos, para convertirla en un nuevo paradigma de la dirección (Bounds et al., 1994; Broedling, 1990). La misma consideración le merece a Feigenbaum (1951: XXI-XXII), para quien «la calidad es en su esencia una forma de dirigir la organización», agregando que «el control de calidad es mucho más que una agrupación de proyectos técnicos y actividades de motivación, sin ningún enfoque directivo claramente articulado». Ishikawa (1954: 2, 24) comparte esta tesis, sosteniendo que «el control de calidad es una nueva manera de pensar en la dirección y de considerarla»; agregando más tarde que se trata de «una revolución conceptual en la gerencia» (Ishikawa, 1981: 98). En este caso, la Gestión de la Calidad sería un nuevo modo de pensar acerca de la dirección de las organizaciones (Chorn, 1991), un nuevo enfoque de la función directiva que aportaría ideas revolucionarias sobre los modelos tradicionales, sustancialmente nuevos principios sobre el diseño de la organización y de la cultura corporativa a construir para caminar hacia la excelencia” (Camisón, S. Cruz y González, 2006, pág. 55).

“La European Foundation for Quality Management (EFQM) define el concepto de calidad como: “todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”. Obsérvese que es una definición de mayor complejidad que la que podría asociarse en principio al término «calidad»”.⁸

Se deben romper paradigmas, para desarrollar la actividad de transporte orientada hacia la calidad como fin y medio de administrar.

Ahora bien, la inexistencia de un instrumento que recopile los requisitos, y la duplicidad señalada de entes rectores en la materia, con competencias concurrentes y exclusivas, dificultan para el sector regulado la definición, implementación y sostenimiento de un sistema de gestión que le permita asegurar los niveles óptimos de operación, la mejora continua y el control de los

⁸ Petit Boqué, Carles y Campos Cacheda, José Magín. “La mejora de la calidad en los sistemas de transporte público como pilar de una movilidad más sostenible”. *Calidad en el transporte público*, pág. 1.

procesos que sustentan la actividad. Ni siquiera la misma Administración ha conseguido consensuar un modelo que integre los objetivos de calidad de todas las partes interesadas, y por ello, los esfuerzos que se realizan son de alcance limitado y no general, como se requiere.

La desinformación sobre el tema ha relegado en muchas ocasiones la gestión de la calidad al cumplimiento de requisitos documentales, sin que se tenga claridad sobre: a) los beneficios que supone el cúmulo de información resultante de la implementación de este tipo de administración, ni b) los procesos de mejora continua que pueden adoptarse, a partir de los hallazgos y datos generados por un sistema unificado como el que se pretende.

Definir y delimitar los criterios de calidad aplicables a la actividad de transporte público remunerado de personas se torna apremiante, para favorecer que las empresas puedan avocarse a implementar procesos de mejora continua que faciliten incrementar la calidad a niveles más altos, reduciendo los denominados “costos de la no calidad”; en el entendido de que: “solo si la empresa adopta una estructura organizativa adecuada podrá acometerse a la mejora de la calidad” (Velazco, 2010, p. 33).

Del análisis realizado a la normativa aplicable no se evidencia, a la fecha en que se realiza el estudio, que exista un modelo que incluya todos los requisitos aplicables a la actividad. Dicho faltante limita de alguna manera la implantación de sistemas de gestión completos, que no solo cubran las necesidades del sector regulado sino que además supongan una herramienta estandarizada de control, que funcione como insumo para la Administración Pública en los procesos de medición y evaluación de la conformidad.

Por otra parte, determinar, conocer y atender todas las variables contempladas en la norma vinculante es un medio adecuado para definir a lo interno de las empresas prestatarias cuáles actividades son de acatamiento obligatorio, facilitando, al menos en un principio, cumplir con los requerimientos vinculantes, captar la información necesaria para definir los indicadores de gestión, controlar los procesos involucrados y sus variables y, luego, centrarse en la implementación de procesos de mejora continua, tendientes a hacer eficiente y eficaz el sistema de transporte.

1.4 Objetivo del proyecto

Objetivo general:

Elaborar un modelo de gestión de calidad para empresas de transporte público remunerado de personas que operen en Costa Rica, para dos rutas de distinta tipología (urbana e interprovincial), con el fin de integrar los requisitos normativos vinculantes en conjunto con los requisitos de calidad.

Objetivos específicos:

- 1- Elaborar un diagnóstico de los componentes y actividades de las empresas de transporte público remunerado de personas en Costa Rica, con el fin de elaborar un mapa básico de procesos que favorezca el cumplimiento de los requisitos obligatorios y la mejora del servicio público concesionado.
- 2- Incorporar al sistema requisitos que permitan la gestión de la calidad, establecidos en las normas técnicas no vinculantes que promuevan la mejora continua en el transporte público remunerado de personas en Costa Rica, con el fin de facilitar la identificación de las expectativas de servicio del cliente.
- 3- Elaborar un modelo de gestión de calidad que permita la implantación en las empresas evaluadas de transporte público remunerado de personas en Costa Rica, atendiendo los requisitos vinculantes y voluntarios, en consonancia con métodos que permitan identificar, analizar y adecuar los servicios conforme los requisitos del cliente; y que eventualmente pueda servir de base para la adopción de un modelo de gestión estandarizado para la industria, tomando en cuenta los requisitos contemplados en las normas técnicas y vinculantes aplicables al proyecto.

1.5 Alcance y limitaciones

La presente investigación fue desarrollada a partir del trabajo de campo realizado en dos empresas de transporte público remunerado de personas en Costa Rica, cubriendo dos tipologías distintas de rutas, situadas en los extremos opuestos de categorización contemplados en el *Manual operativo. Tipos de vehículos de transporte público colectivo y sus especificaciones técnicas según el Sistema Unificado de Clasificación de Rutas del Ministerio de Obras Públicas y Transportes*, publicado en *La Gaceta* N° 100 del 27 de mayo del 2002:

- a. Una ruta urbana corta, denominada Transvi Sociedad Anónima, actual operadora del servicio de transporte remunerado de personas, en la ruta N° 25, denominada: “San José-Calle Blancos y viceversa”, con un trazado menor a 25 kilómetros de recorrido, dos ramales de servicio y 17 unidades autorizadas en flota óptima operativa.
- b. Una ruta interprovincial, denominada Empresarios Unidos de Puntarenas Sociedad Anónima, actual operadora del servicio de transporte remunerado de personas en la ruta N° 204-600, denominada: “San José-San Ramón, Esparza, Barranca-Puntarenas y viceversa”, servicio regular y directo, por ruta nacional 01 y 27 (solo directos), con un trazado mayor a 100

kilómetros de recorrido, dos ramales de servicio y 49 unidades autorizadas en flota óptima operativa.

Ambas compañías pertenecen al mismo grupo de interés económico, y desarrollan sus actividades administrativas y empresariales en un mismo plantel centralizado de administración, particularidad que favoreció el desarrollo armonioso y en tiempo de las actividades vinculadas al presente proyecto.

En estas instalaciones, ambas compañías desarrollan sus actividades de coordinación, operación, administración y control, para cada una de las empresas señaladas.



**Figura N° 4: Ubicación espacial de las oficinas de las empresas en las cuales se desarrolló el trabajo de campo
Calles 18 y 20, Avenida 20 A. San José, Costa Rica**

En este sitio, las empresas cuentan con la infraestructura, equipo y recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, inicialmente como diagnóstico y finalmente como base de la propuesta del modelo de gestión de calidad propuesto.

La implementación del proyecto en dos empresas situadas en los límites de la clasificación respecto a las tipologías de rutas autorizadas permitió verificar si eventualmente un modelo de gestión estandarizado como el propuesto podría funcionar como herramienta de gestión en distintas compañías, con estructuras organizacionales y clientes diferentes entre sí. Con ello, se pretende colaborar con otras partes interesadas en un primer modelo que sirva de base para el ulterior desarrollo de una herramienta estandarizada de gestión, que favorezca implementar en la industria del transporte

público de pasajeros una administración por procesos, con medios adecuados para aplicar procedimientos de mejora continua en empresas del sector. Para alcanzar la meta propuesta:

- Se establecieron las normas que conforman el marco regulatorio vinculante que afecta la actividad en sus distintos componentes, tomando en consideración que estos tuvieran incidencia directa o indirecta en el sistema propuesto.
- Se determinaron los requisitos obligatorios contenidos en el marco legal o reglamentario identificado a partir del estudio de la normativa vigente en la materia.
- Se identificaron las normas voluntarias aplicables a la actividad, especialmente aquellas destinadas a gestionar la calidad del servicio.
- Se estipularon los requisitos contemplados en las normas voluntarias para gestión de calidad, estableciendo el nivel de interacción e interrelación entre ellas, de manera que el modelo propuesto cubra los requerimientos normativos indicados.
- Se construyó un mapa de procesos general para la actividad de transporte público, tomando como base los requisitos legales y aquellos contenidos en normas voluntarias comunes a todos los prestatarios nacionales.
- Con base en el mapa de procesos establecido, se generó un listado con los procedimientos requeridos para el modelo de gestión.
- Se emitió una serie de indicadores de gestión para la actividad de transporte remunerado de personas, tomando en consideración los requerimientos combinados de normas vinculantes y voluntarias identificadas.
- Se desarrollaron procesos claves reglados dentro del modelo de gestión, a manera de ejemplo, con procesos que fueron identificados como “comunes” a todo operador.

El desarrollo del proyecto abarcó de abril de 2017 a mayo de 2018; sin embargo, algunas actividades de seguimiento se desarrollaron analizando información previa, especialmente aquella referida a los procesos de evaluación de calidad de las empresas participantes, para los periodos 2015 a 2018.

En otro orden de ideas, el desarrollo del presente trabajo de investigación encaró limitaciones importantes devenidas especialmente de la dispersión normativa, la falta de una norma nacional específica para gestión de calidad de este tipo de industrias, y lo amplio de la población meta para la eventual aplicación de encuestas de opinión.

Esta última limitante se vio favorecida con la emisión de las encuestas realizadas por parte de la Contraloría General de la República, material que fue incluido y considerado como parte integral de los antecedentes del presente proyecto. El análisis de la información que trabajó el ente contralor en los últimos cinco años evidencia la necesidad de incorporar los criterios de calidad del usuario, como parte integral del modelo de gestión y evaluación de calidad del transporte de pasajeros.

II. MARCO TEÓRICO

Facilitar la introducción de criterios de calidad en empresas de transporte remunerado de personas como sector productivo reviste especial importancia, en una industria que mayoritariamente no cuenta en la actualidad con los instrumentos necesarios para implementar modelos de gestión de la calidad en sus empresas.

Se hace necesario desarrollar una oferta de servicios de infraestructura de calidad, conjuntamente con la demanda, ya que “al fomentar la introducción de criterios de calidad en un sector productivo, se debe tener en cuenta que no siempre existen los servicios correspondientes (normas, ensayos, calibraciones, certificaciones) o bien estos no tienen la competencia y el reconocimiento necesarios. Por ello la estrategia para el desarrollo sectorial debe incluir instrumentos para promover la creación o fortalecimiento de la oferta de servicios de la calidad y su reconocimiento” (Cepal, 2014, p. 175).

“La calidad en el transporte público es una materia que se ha desarrollado recientemente y que, tras una fase de normalización de la que se ha derivado la norma UNE-EN 13816, se encuentra en un proceso de implantación de sistemas de gestión de empresas operadoras y titulares públicos. Sin embargo, la magnitud y la complejidad de los sistemas de transporte público dificultan la correcta aplicación de las directrices de calidad de la norma, resultando muchas veces en una disparidad de acciones y estándares que no contribuyen a mejorar la calidad producida ni la percepción global de los clientes sobre los servicios prestados. Por ello, la mejora de la calidad debe estructurarse adecuadamente para abarcar todos los elementos que integran el transporte público, desde los estados de planificación hasta los de control de la explotación, con el objetivo de adaptarse a las necesidades de los clientes como dicta la norma de referencia. Para ello es imprescindible definir un marco regulador adecuado, haciendo uso de leyes y contratos que garanticen la consecución de los planteamientos de calidad”.⁹

Proveer al sector regulado de herramientas adecuadas, que permitan la implantación de sistemas de gestión en sus empresas, se torna de especial importancia; toda vez que la resistencia al cambio –característica de innovaciones en materia de servicios – podría eventualmente ceder

⁹Petit Boqué Carles, Campos Cacheda José Magin. “La mejora de la calidad en los sistemas de transporte público como pilar de una movilidad más sostenible” Resumen. pág. 1

si se cuenta con una propuesta sencilla, que favorezca la comprensión y manejo de los criterios propios de la gestión de la calidad.

2.1 Normas voluntarias y vinculantes aplicables al proyecto

Como se evidencia del compendio de normas vinculantes visibles en el anexo 1, la actividad de transporte público remunerado de personas se rige por una multiplicidad de requisitos, dispersos en la legislación nacional. Sin embargo, salvo un reglamento y un *Manual de evaluación de calidad*, no existe referencia alguna en la norma analizada que facilite la incorporación de los requisitos de calidad en la materia.

Aplicar criterios de calidad a este tipo de industria requiere necesariamente de la emisión de algún tipo de instrumento que facilite la implantación de criterios de calidad en la materia, especialmente cuando se tiene que los requisitos del cliente, aplicables a los procesos de transporte, evolucionan permanentemente. Esta necesidad ha sido analizada en otras latitudes, en virtud de la importancia que reviste el transporte colectivo, en el desarrollo, la economía y el medio ambiente.

En Europa, el Comité Europeo de Normalización (CEN), ante la ausencia de un modelo que facilitara la introducción de criterios de calidad en la materia, elaboró la norma europea UNE-EN 13816:2003, específica en materia de transporte público, que permitió un acercamiento entre prestatarios-operadores-administración, de manera tal que los servicios se analizaran y gestionaran desde la perspectiva del cliente.

A nivel global, la norma ISO 9001:2015, elaborada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), constituye una fuente importante para establecer los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para asegurar la calidad de un producto, bien o servicio, en consonancia con las necesidades de los clientes, procurando su armonización.

Como se señaló en apartados precedentes, en Costa Rica el concepto de calidad en servicios públicos fue introducido desde el año 2000, mediante la promulgación del decreto ejecutivo DE-28833-MOPT, “Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”; sin embargo, la instrumentalización que permitió aplicar el reglamento se verificó hasta el año 2015 por medio de la promulgación del *Manual de evaluación de calidad*.

Por medio del manual de cita, el ente rector incorpora el mecanismo necesario para medir el grado de satisfacción del cliente, por medio de la Encuesta Anual de Servicio, que contempla aspectos del servicio mismo que los clientes consideraron relevantes, en un proceso previo de análisis por parte del ente rector en conjunto con la GTZ alemana.

El modelo Servqual –o modelo de las cinco brechas–, aplicable en nuestro país a partir de la promulgación del *Manual de evaluación de calidad*, fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. “Autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry han creado toda una nueva línea de investigación y de inquietud directiva para la mejora competitiva. Los sistemas de gestión de la calidad del servicio orientados al consumidor se conciben como un despliegue de la función de la calidad para definir la voz del cliente en términos operativos y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas” (Camisón, S. Cruz y González, 2006, pág. 83).

Este modelo contempla la existencia de cinco tipos de deficiencias o brechas en la cadena de servicio de cualquier tipo de organización, y considera que si estas brechas se pueden identificar y dimensionar, se generan oportunidades para que la organización mejore el servicio que el cliente recibe, aumentando con ello el nivel de satisfacción y percepción de servicio, en el entendido de que, para lograr satisfacer al cliente, la organización debe cerrar las brechas detectadas (diferencia entre percepción y expectativa).



Figura N° 5. Modelo Servqual y la calidad¹⁰

Para los autores del modelo, conocer las expectativas del cliente permite la eventual reducción de las brechas en las dimensiones de servicio analizadas.

¹⁰https://www.google.com/search?q=servqual+espa%C3%B1ol&rlz=1C1CHZL_esCR689CR689&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUK EwiRx9v7iZDbAhUhpFkKHVwfAxUQ_AUICigB&biw=1904&bih=881#imgrc=SCSQslcd7LZiPM:

2.2 Establecimiento del nivel de calidad deseado del servicio en transporte público remunerado de personas

El transporte público de pasajeros por autobús se ve afectado por diversos condicionamientos que inciden directamente en el nivel de aceptación del servicio y en su diseño. Analizar aspectos tales como demanda, condiciones viales, condiciones socioeconómicas de la población meta, condiciones climatológicas imperantes en la zona, nivel de interacción con otros operadores, entre otros, tiende a favorecer el desarrollo de modelos que satisfagan las necesidades de la colectividad.

La multiplicidad de administraciones rectoras vinculadas a la actividad, la dispersión normativa característica del sistema, requerimientos de transporte tan diversos como las comunidades servidas, y la complejidad de operadores autorizados para prestar el servicio, al amparo de un contrato de concesión o permiso de operación, han impedido que se establezca un marco común que permita la gestión de la calidad en esta industria.

Ante tal panorama, tener claridad en cuanto a la interdependencia de la Administración Pública, los usuarios y los operadores de servicio constituye el punto de partida para asentar las bases de un modelo de gestión de calidad, por cuanto con ello se favorece:

- a. La estandarización del sistema
- b. Las mejoras en términos de eficiencia del sistema resultante
- c. La determinación de las responsabilidades de la Administración y el prestatario
- d. El acceso al cliente, sus expectativas y requisitos
- e. La planificación de los servicios, su gestión y control
- f. La implantación de tecnologías para favorecer la eficiencia y eficacia del sistema
- g. La coordinación y sensibilización de las partes, de previo a la implantación de políticas de movilidad sustentable, para minimizar la resistencia normal al cambio de los distintos actores involucrados.

La calidad del servicio de transporte de pasajeros en Costa Rica debe analizarse a la luz de los requisitos que sobre el particular tengan las partes interesadas, toda vez que se trata de un servicio brindado por un particular que explota una concesión o permiso otorgado por el Estado costarricense. Por ello, los requisitos de calidad aplicables a nivel nacional deben considerar:

1. Lo que el ente rector (Consejo de Transporte Público) establezca.
2. Lo que el ente regulador (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos) requiera.
3. Los criterios obligatorios contemplados en las normas vinculantes (emitidas por las entidades gubernamentales involucradas en la regulación de aspectos de la actividad o sus actividades conexas).
4. Los requisitos de calidad establecidos por el prestatario para su propio servicio.
5. Los requisitos de calidad establecidos por el usuario del servicio.

Los tres primeros criterios fueron identificados previamente como parte del desarrollo de la tesis y se resumen en las tablas contenidas en el anexo 1. En cuanto a los criterios 4 y 5, deben ser ajustados, conforme las herramientas establecidas generen la información necesaria para ayudar en la determinación final de los requisitos de calidad.

Las pautas que finalmente definan las partes son las que sustentan el modelo de gestión para la actividad.

Analizados los instrumentos normativos, y los resultados de la aplicación del estudio de calidad requerida por parte del Estado costarricense, previa promulgación de los instrumentos de control y mejora de la calidad del servicio de transporte público en Costa Rica, la emisión de un modelo de gestión para la actividad debe contemplar, al menos, los requisitos establecidos en las siguientes normas voluntarias y vinculantes básicas para la gestión de la calidad:

- ISO 9001:2015
- UNE-EN 13816:2003
- *Manual de evaluación de calidad* emitido por el Consejo de Transporte Público.

La determinación de las normas aplicables se fundamenta principalmente en la materia que tratan y en la viabilidad de aplicación en condiciones conjuntas, toda vez que:

- a. La norma UNE-EN 13816:2003 establece “qué” debe gestionarse para asegurar calidad en el transporte de pasajeros, pero no dice el “cómo”. Esta norma, al igual que las demás de carácter técnico, es de aplicación voluntaria.
- b. La norma ISO 9001:2015, en su estructura de alta dirección, determina “qué elementos debe contener un modelo de gestión” para favorecer la entrega al cliente de un bien, producto o servicio “de calidad”, pero al igual que la norma contemplada en el apartado anterior, es de aplicación voluntaria.
- c. El manual de calidad, si bien es cierto, es de carácter obligatorio, no contempla todos los atributos específicos para la industria del transporte de pasajeros, que sí desarrolla de forma clara la norma UNE-EN 13816:2003.

En este sentido, el establecimiento de un modelo de gestión que favorezca eventualmente el de un sistema integrado no tradicional, que incorpore y module los requisitos de cada una de dichas normas, favorecería los procesos de medición, seguimiento e implementación esperados, tomando como punto de partida los requisitos de calidad de cada una de las partes interesadas.

Establecido el nivel de calidad requerido, el modelo resultante debería, en tesis de principio, generar la información necesaria para medir esta calidad. Lo anterior con base en los términos contemplados en la UNE-EN 13816:2003, mediante la aplicación de las herramientas de medición predeterminadas en dos líneas definidas:

- a. los resultados de la organización (que permiten determinar la calidad producida), y
- b. la percepción de calidad del cliente (correspondiente a la calidad percibida).

Por ello, se precisa de métodos que sean homogéneos, estandarizados, continuos, precisos y fiables para medir, analizar y procesar los datos; y aplicables indistintamente del tipo de organización que se trate.

Las normas señaladas –de las cuales solo la ISO 9001:2015 es certificable a nivel nacional– sentarían las bases de un modelo general de gestión de calidad en transporte público remunerado de personas, tomando como base los ámbitos que define la norma UNE-EN 13816:2003, los requisitos de gestión propios de la ISO 9001:2015, así como aquellos contenidos en el *Manual de evaluación de calidad* aprobado por el ente rector: Consejo de Transporte Público.

En este sentido, se considera que de la interacción de las normas técnicas señaladas, y la eventual adecuación del contenido y alcance del manual de calidad vigente, bien podría construirse una herramienta estandarizada, que permita a ambos entes rectores (técnico y de calidad) acceder a la información requerida, para controlar adecuadamente el servicio favoreciendo finalmente la adopción de medidas administrativas dentro del ámbito de sus respectivas competencias. Eso sí, siempre enfocadas a la mejora continua y la adecuación a los requerimientos propios del servicio, cambiantes y dinámicos por naturaleza.

En este mismo orden de ideas, al establecer un sistema unificado de levantamiento, presentación y control de los datos generados a partir del establecimiento de un modelo de gestión estandarizado, se proyectan los siguientes beneficios para todas las partes involucradas:

- a. Se generaría para la Administración Pública un cúmulo de información y datos que faciliten el análisis y proceso de ajuste y toma de decisiones, conforme con los requerimientos específicos de cada uno de estos entes, favoreciendo la adopción de políticas públicas, tarifarias y técnicas que permita al transporte público de pasajeros recuperar los clientes que ha perdido en razón de la rigidez y falta de adecuación del servicio a las necesidades del cliente.
- b. Los datos obtenidos favorecerán la adopción de políticas empresariales tendientes a alinear y generar informes que sirvan de base para adoptar decisiones “informadas”.
- c. El cliente o usuario final verá reflejado en el servicio final el cumplimiento de sus expectativas de servicio, situación que podrá eventualmente percibirse como una mejora en la calidad, disminuyendo la brecha entre la expectativa de calidad y la percepción de la misma.

Como preámbulo, y requisito de verificación del alcance del sistema propuesto, se determinó la interrelación entre las normas citadas, que posteriormente será desarrollada como parte integral del modelo de gestión propuesto. Sus niveles de interrelación se detallan en el siguiente cuadro comparativo de normas:

Tabla N° 4: Ámbitos de calidad específicos en materia de transporte público remunerado de personas en Costa Rica
(Fuente: Normas ISO 9001:2015, UNE-EN 13816 y *Manual de evaluación de calidad* vigente, emitido por el Consejo de Transporte Público)

N°	Aspecto contemplados en la UNE-EN 13816	Ámbito	Referencia en la ISO 9001:2015	Referencia contenido en el <i>Manual de evaluación de calidad</i>
1	Servicio ofertado	Tipo de servicio ofertado, confiabilidad del servicio, diseño del servicio.	4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 8.1, 8.2, 8.5, 9	O.1, O.2, O.6 y U (fiabilidad)
2	Accesibilidad	Que el servicio sea de fácil acceso tanto territorialmente como por la utilización de herramientas de apoyo para personas con capacidades diferentes.	6, 7.1, 8.1, 9	O.4, A.4, A.6 y U (elementos tangibles)
3	Información	Accesibilidad que tienen las partes interesadas a la información del sistema de transporte, en especial el cliente.	7.4, 7.5, 8.2.1	O.6 y U (fiabilidad y seguridad)
4	Tiempo de viaje	Cumplimiento de horarios y frecuencias, tiempo de viaje y condiciones de vialidad.	8.1, 8.2.2, 8.5, 9	O.1, A.1, A.2, A.3 y U (confiabilidad y capacidad de respuesta)
5	Servicio y atención al cliente	Evalúa la comunicación, el buen trato al usuario, la asistencia debida a los usuarios en circunstancias diversas, entre otros.	8.2.1, 9.1.2, 10.2	O.7 y U (confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía)
6	Confort	Refiere a las condiciones de confortabilidad, seguridad e higiene que complementan el servicio.	8.4, 9	O.2, O.4 subíndice A.2), O.4 subíndice c), A.1, A.2, A.3 y A.4 y U (elementos tangibles)
7	Seguridad	Adecuada gestión de los riesgos asociados a la explotación del servicio, incluido servicio al cliente, atención de accidentes, planes de contingencia, entre otros.	9.1.3, 9.2, 9.3.2	O.4, O.5, O.6, O.7 y U (seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta)
8	Impacto del servicio	Procura la determinación, medición, control y disminución de los impactos negativos que genere la prestación de servicio en distintos ámbitos, incluido el medioambiental.	6.1.2, 8.3.6, 8.4	O.2, O.3, O.4 y U (fiabilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad)

Armonizando los requisitos generales y específicos contemplados en las normas citadas, se pretende conjuntar un instrumento que favorezca el desarrollo de sistemas de gestión de calidad, introduciendo en el modelo la percepción del servicio desde la perspectiva del cliente, de manera que estas necesidades orienten su diseño y desarrollo.

2.3 Requisitos contemplados en las normas ISO 9001:2015, UNE-EN 13816 y manual de calidad, para promulgar un sistema integrado de gestión

Las tres normas señaladas en el apartado anterior, conjuntamente con todos los requisitos establecidos a partir del análisis de la normativa vinculante, permitirían a las proponentes desarrollar un sistema que atienda los requerimientos contemplados en ellas, tanto a nivel global generalizado –el cual es el caso de la norma ISO 9001:2015– como a un nivel más específico, en el caso de la norma UNE-EN 13816.

Atendiendo las necesidades y requisitos de ambas normas, la calidad producida podría gestionarse –en materia de transporte público remunerado de personas– mediante la aplicación de las etapas que conforman el ciclo PHVA o ciclo de calidad.

Las siguientes son las etapas que se proponen para el diseño del modelo de gestión, atendiendo a los requisitos contemplados en las normas citadas.



Figura N° 6: ciclo PHVA¹¹

2.3.1 ETAPA NÚMERO 1: Determinación de la calidad esperada (Planificar)

En esta primera etapa el desarrollador debe:

- 1. Identificar las expectativas de calidad de servicio del cliente:** Las condiciones prestacionales han sido preestablecidas por parte de las entidades rectoras en la materia. Sin embargo, los requisitos de calidad del cliente sufren actualmente un desfase importante, ya que su determinación inicial data del periodo 1999-2000.

Por ende, aplicar herramientas cualitativas (entrevistas, grupos de trabajo empresa-comunidades, etc.) y cuantitativas (encuestas, estudios de demanda, estudios de mercado, estudios de dimensionamiento de servicio, etc.), para elaborar nuevos insumos, permitiría

¹¹

https://www.google.com/search?q=ciclo+phva&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjDnduzjafcAhWGNFkKHfyDBQQ_AUICigB&biw=1366&bih=613#imgrc=ccSsUyHILDnRSM:

actualizar los requisitos de calidad de los clientes actuales o potenciales del servicio, alineando dichos objetivos a la realidad actual del mercado.

2. **Analizar el contexto de la organización:** En toda organización existen situaciones propias del contexto, que afectan los procesos que se pretendan emprender. Analizar los requerimientos, oportunidades y limitaciones de índole tarifaria, legal, financiera, política, gremial, entre otros, permite dimensionar adecuadamente el servicio. En este sentido, ponderar dichos requerimientos resulta fundamental para ajustar el modelo a las posibilidades tanto de la organización como del sistema en el que está inmersa la empresa.
3. **Identificar el nivel de calidad existente:** El sector cuenta con elementos suficientes para analizar su nivel de calidad. El *Manual de evaluación de calidad* contempla al menos dos métodos de medición que permiten al prestatario arribar con algún grado de certeza a este dato. Utilizar la encuesta anual de servicio aplicada y sus resultados, e integrar el análisis de los informes de atención de quejas generados por las contralorías de servicios de las empresas prestatarias, por medio de la aplicación de herramientas para la calidad en los planes de acciones correctivas, facilitaría al empresario:
 - a. Identificar las oportunidades de mejora.
 - b. Establecer el nivel de calidad existente, como parámetro de inicio para la aplicación del modelo de gestión.
 - c. Determinar las áreas que deben mantenerse y cómo prevenir las brechas en dichos aspectos.

Los anteriores tres elementos en conjunto permiten dimensionar el servicio, sus requisitos, sus facilidades, sus amenazas y oportunidades, favoreciendo el alineamiento de los objetivos de calidad de las empresas prestatarias a los requisitos de calidad de sus clientes. Incrementar la calidad de servicio en el transporte de pasajeros requiere de una visión amplia, completa e inclusiva: “Se precisa ahora un concepto de calidad multidimensional y dinámico. Multidimensional porque múltiples son las necesidades y expectativas a satisfacer, y dinámico porque ambas están en continua evolución” (Camisón, S. Cruz y González, 2006, pág. 83).

2.3.2 ETAPA NÚMERO 2: Determinación de la calidad meta (Planificar)

Establecer la “calidad meta” o “calidad objetivo” de este tipo de industria en Costa Rica deviene del cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por las partes interesadas.

Los entes rectores determinaron los requisitos, que fueron compilados en el anexo 1 del presente trabajo. Ahora corresponde al prestatario desarrollar en su organización los procesos y procedimientos necesarios para controlar y asegurar el cumplimiento de dichos requisitos.

Adicionalmente, podrá el prestatario determinar cuáles indicadores de gestión utilizar como parámetro de medición de aquellos aspectos que no estén expresamente determinados en la normativa vinculante aplicable. Definir este tipo de mediciones en ocasiones es complicado; sin embargo, el anexo 1 de la norma UNE-EN 13816:2003 contiene una serie de indicadores de gestión que favorecen el proceso de determinación.

Se plantean como base de cálculo los criterios de cumplimiento obligatorio contemplados en el manual de calidad, para los criterios O (operador) y U (usuario), pudiendo el prestatario incorporar, si así lo tiene a bien, algunos de los indicadores de gestión propios de la norma UNE-EN 13816:2003.

Una vez definidos los criterios, se debe capacitar el personal de manera que se facilite la divulgación adecuada de los objetivos de calidad y del modelo de gestión. Son ejemplos de mediciones aplicables a esta etapa:

Tabla N° 5: Ejemplos de mediciones aplicables al transporte de pasajeros en Costa Rica

N°	Proceso	Procedimiento	Criterio de medición
1	Operaciones	Traslado de pasajeros	Pasajeros transportados
2	Mantenimiento	Mantenimiento preventivo	Rendimiento de frenos
3	Operaciones	Combustibles	Rendimiento
4	Contraloría	Atención de quejas	Quejas del periodo
5	RRHH	Reclutamiento	Capacitaciones recibidas

2.3.3 ETAPA 3: Determinación de la calidad producida (Hacer)

Para determinar la calidad producida, el operador debe al menos:

1. Medir el nivel prestacional, para lo cual deberá haber cumplido con la etapa anterior.
2. Realizar un adecuado análisis de riesgos para prevenir futuras inconformidades.
3. Aplicar las acciones correctivas necesarias, de manera oportuna.
4. Evaluar anualmente la gestión conforme los parámetros establecidos en la normativa aplicable (modelo y manual de calidad).

En esta etapa se debe verificar, por medio de las evaluaciones anuales de calidad, si el modelo de gestión cumple con su propósito. Aplicar evaluaciones anualmente facilita el acceso a la información necesaria para determinar la calidad producida, en términos atinentes al prestatario, a la Administración y en relación con la percepción del usuario.

2.3.4 ETAPA 4: Determinar la percepción de calidad (Verificar)

“Aunque los clientes no conozcan las especificaciones que permiten juzgar la calidad de un modo objetivo, sí tienen expectativas, y estas son susceptibles de medición, si bien de manera complicada en algunos casos. El concepto de calidad como satisfacción de expectativas revela un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido «objetivo», referente al cumplimiento por el producto de ciertas especificaciones, hacia un concepto «subjetivo» de calidad basado en la percepción del cliente” (Camisón, S. Cruz y González, 2006, pág. 169).

Una medición efectiva del nivel de satisfacción del cliente y sus requisitos constituye uno de los elementos esenciales para determinar las características de cualquier bien, producto o servicio. Sus principales beneficios son los siguientes:

- Es una fuente generadora de información para los procesos de toma de decisiones.
- Permite direccionar los esfuerzos empresariales de mejora continua, teniendo claridad en cuanto a definición de metas y objetivos medibles.
- Por medio de la difusión adecuada de los resultados, se crea conciencia en las empresas de las necesidades y expectativas del cliente, favoreciendo la adopción de medidas acertadas.
- Propicia los procesos de mejora de los bienes, productos o servicios existentes en la organización.
- Favorece los procesos de innovación, al conocer de antemano los requisitos del cliente y su modificación periódica.
- Se asignan recursos dentro de la organización de una manera más eficaz.
- Eventualmente, genera la información que permita a la organización anticiparse en algunos casos a requisitos del cliente manifiestos por medio de la aplicación de los procesos de medición.

“Para medir y mejorar la satisfacción del cliente, es esencial comprender que factores contribuyen realmente a la satisfacción o insatisfacción de cliente” (Pedic, 2010, p.11).

En el caso del transporte público remunerado de personas en Costa Rica, una vez identificada la normativa vinculante y voluntaria emitida en relación con el tema de calidad en este tipo de industria, se puede afirmar que los elementos de control y gestión de calidad devienen de tres fuentes específicas:

1. La norma INTE/ISO 9001:2015, como norma voluntaria certificable a nivel nacional.
2. La norma UNE-EN 13816:2003. Por medio de la incorporación voluntaria de los criterios de calidad aplicables a la actividad industrial de transporte público de pasajeros
3. El *Manual de evaluación de calidad*, apartado U, criterios a cargo del operador.

2.3.5. ETAPA 5: Aplicar procesos de mejora continua (Actuar)

Elaborar los procedimientos que permitan controlar adecuadamente los aspectos evaluados permitiría la aplicación de los planes de acciones correctivas, en los términos que requiere el *Manual de evaluación de calidad*, y las normas técnicas voluntarias aplicables. La norma UNE-EN 13816:2003 establece como actividades de soporte para esta etapa las siguientes:

1. Preparar los registros necesarios que permitan controlar y revisar los niveles de calidad. Para ello, se deben definir los procesos, procedimientos, documentos y registros que se consideren pertinentes.
2. Definir la manera en que se controlarán los documentos del sistema, ya sea por medio de procedimientos documentados, instrucciones, un manual de calidad, guías de atención, guías de auditoría, entre otros.
3. Capacitar al personal debidamente para atender los requisitos de las labores que se le encomienden. Esto incluye las capacitaciones obligatorias contempladas en la norma vinculante, así como aquella que se evidencie a partir de los hallazgos en los procesos de evaluación.
4. Adoptar un plan de seguimiento de las acciones correctivas implantadas, para verificar su cumplimiento a través del tiempo.
5. Realizar periódicamente revisiones del sistema de gestión, y guardar evidencia documentada de sus resultados y seguimiento.

Seguidamente se analiza cuál es el aporte de las normas indicadas al modelo de gestión propuesto.

2.3.5.1 La norma INTE/ISO 9001:2015.

La norma certificable ISO 9001:2015 fue elaborada por parte de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), aplicable a los sistemas de gestión de calidad, para empresas públicas o privadas, indistintamente del tamaño de la empresa o su actividad económica. “ISO es el mayor desarrollador de estándares de calidad del mundo, siendo activa en satisfacer las necesidades de estandarización de la calidad en las tres dimensiones de desempeño (económico, medioambiental y social)” (Camisón, S. Cruz y González, 2006, pág. 16).

“Los estándares de ISO son de aplicación voluntaria, puesto que se trata de una organización no gubernamental que carece de autoridad legal para forzar su implantación. Sin embargo, muchos de sus estándares que conciernen a la salud, la seguridad o al entorno han sido adoptados en varios países como parte de su marco regulatorio o como la base técnica de su legislación” (Camisón, S. Cruz y González, 2006, pág. 17).

A partir del año 2015, la norma migra a una “estructura de alto nivel”, que favorecerá eventualmente la gestión integrada con otras normas de la misma familia. En la norma, los requisitos sobre el monitoreo, medición y gestión del nivel de satisfacción del cliente, a cargo de las organizaciones que la implementen, se encuentra contenida en los siguientes apartados:

“5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;*
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;*
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente”.*

“6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 *La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.*

Los objetivos de la calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;*
- b) ser medibles;*
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;*
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;*
- e) ser objeto de seguimiento;*
- f) comunicarse;*
- g) actualizarse, según corresponda.*

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad”.

“9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA. Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las

reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales”.

“9.1.3 Análisis y evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;*
- b) el grado de satisfacción del cliente;*
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;*
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;*
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;*
- f) el desempeño de los proveedores externos;*
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.*

NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas”.

“9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;*
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;*
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;*
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;*
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;*
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;*
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;*
 - 6) los resultados de las auditorías;*
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;**
- d) la adecuación de los recursos;*
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);*
- f) las oportunidades de mejora”.*

“10.1 Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas deben incluir:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;*
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;*
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.*

NOTA: Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización”.

Como se desprende de la lectura integral de los apartados de la norma citados, esta no establece instrucciones precisas en relación con la metodología de recolección y manejo de los datos que se obtengan a partir de las mediciones, por lo que determinar una forma estandarizada de recolección, manejo y análisis de dicho insumo, partiendo de los requisitos normativos integrados, se torna imperativo.

La satisfacción del cliente es un aspecto que necesariamente debe medirse de forma continua. En una actividad tan cambiante como el transporte público remunerado de personas, y debería ser una práctica continua, toda vez que genera insumos importantes para el diseño y readecuación de los esquemas de servicio por parte de los entes rectores en la materia, y además favorece los procesos de replanteamiento periódico del servicio ofertado por parte del operador.

El *Manual de evaluación de calidad del servicio de transporte público remunerado de personas* estableció una periodicidad de evaluación del desempeño de 1 año; sin embargo, con herramientas adecuadas, sería factible un proceso de seguimiento a menor plazo.

En las empresas existen distintas fuentes de información que facilitan la recopilación de datos para medir la satisfacción del cliente, entre ellas: las quejas presentadas por distintos medios, encuestas, comunicación directa con el cliente, grupos focales con representantes comunales y Asociaciones de Desarrollo, redes sociales, entre otros.

La determinación de procedimientos sistematizados de recolección, manejo, archivo y análisis de dicha información facilita el manejo de información detallada y documentada, que eventualmente podrá utilizarse para atender las necesidades de servicio. Para ello debe establecerse una metodología adecuada, que sea útil para su propósito y que, en tal sentido:

- Sea documentada.
- Se revise y modifique periódicamente, para medir su eficacia.
- Sea reproducible (que se pueda reproducir en el tiempo).

- Contenga los criterios de evaluación claramente definidos. Qué es lo que se quiere medir, y con cuál medición la organización considera que su usuario está conforme.

Los datos que debe obtener cualquier sistema que pretenda medir la satisfacción del cliente deberán al menos cubrir los siguientes factores:

- Calidad percibida del producto, bien o servicio brindado
- Relación precio-calidad (¿está conforme el cliente con el precio que paga por el servicio?)
- Condiciones de entrega (si se considera eficiente o deficitaria).

2.3.5.2 La norma UNE-EN 13816:2003 como complemento para la emisión de un modelo de gestión para la actividad de transporte público remunerado de personas

El término “calidad” ha sido utilizado históricamente de manera amplia en distintos sectores industriales o sociales, en diferentes niveles. El concepto mismo ha sido considerado consuetudinariamente como un término indefinido, de cierta manera “vago”, que ha interesado exclusivamente al sector ingenieril o bien, a industrias que manejan productos o bienes de consumo. Sin embargo, en los últimos tiempos, y especialmente a partir del año 2000, este concepto ha experimentado cambios importantes, que han favorecido su evolución hasta el punto que actualmente ocupa, propiciando que a su alrededor se generen numerosos conceptos, enfoques y modelos para favorecer su implantación.

Se ha evolucionado desde aquel concepto básico de calidad emulada a la inspección del producto final hasta arribar al concepto actual, que incluye criterios de excelencia empresarial, acompañados de administraciones y control de procesos, con aseguramiento de la calidad incluidos.

A la fecha, la European Foundation for Quality Management (EFQM) ha definido la calidad como “todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”. A todas luces, esta es una definición más compleja que la indicada inicialmente, y en el caso del transporte público remunerado de personas la complejidad se incrementa, toda vez que, para definir el concepto de calidad en esta industria, primero se debe conocer cómo se produce, consume y evalúa el servicio.

La incorporación de requisitos de calidad en la gestión empresarial ha evolucionado con el transcurso del tiempo. Las experiencias particulares y regionales, los conocimientos adquiridos a través de la gestión y las necesidades actuales de servicio han permitido desarrollar nuevos modelos de operación, enfocados a la prestación de servicios de calidad; esto aun y cuando los modelos obedezcan a esquemas teóricos.

Algunos de los modelos generados han sido plasmados en normas que contienen especificaciones técnicas, operacionales, de gestión u otros criterios que pueden servir de base sistemática, para su adopción como reglas generales. De esa forma podrán asegurar que los bienes, productos o servicios cumplan con requisitos mínimos de calidad, establecidos de previo por el cliente, la organización o la autoridad administrativa, dentro del ámbito de sus competencias.

En un inicio, la familia de las normas ISO 9000 respondió a un modelo de “aseguramiento de calidad”, procurando evitar la eventual producción de bienes o productos defectuosos. Posteriormente, esta norma fue evolucionando hasta que en su versión ISO 9001:2001 se introdujo la “gestión de la calidad” dentro de sus fines, propiciando que cada organización definiera su propia política de calidad, conjuntamente con procesos sistematizados para encauzar la dirección, planificación, y mejora continua, de la mano con la medida programada de la satisfacción del cliente final.

En este mismo orden de ideas, la norma ISO 9004, conjuntamente con el modelo EFQM (europeo), consideró como paradigma la gestión de la “calidad total”, y como medio para alcanzarla, la satisfacción de las expectativas de calidad del cliente, como medio adecuado para aumentar la productividad y competitividad de las organizaciones.

Ahora bien, si entendemos las normas de la familia ISO 9000 como modelos, y bajo la premisa de que los mismos indican cómo debe gestionarse la calidad, pero no arrojan claridad sobre cómo definirla, no es de extrañar que los resultados de su aplicación, incluso en actividades pertenecientes al mismo grupo industrial, sean distintos.

Como respuesta a la problemática planteada, y partiendo del hecho de que la estandarización es una de las bases para una gestión de calidad adecuada, en Europa, la región pionera en la gestión de calidad de este tipo de servicios, el consorcio QUATTRO desarrolló su propio proyecto de investigación, que arranca en el año 1996 por medio de los denominados “instrumentos para implantar la calidad en transporte público urbano y su impacto en licitaciones y contratos”.

Esta iniciativa contribuyó significativamente en la resolución de al menos dos cuestiones medulares:

- La definición de la “calidad” del servicio en transporte público de pasajeros (TPP).
- La introducción de criterios de calidad en los concursos públicos a los cuales se sujetan los operadores, como medio para incrementar la eficacia en la prestación del servicio.

Con los resultados de dicho estudio, el CEN (Comité Europeo de Normalización) elaboró la norma europea UNE-EN 13816, única que en la actualidad desarrolla los criterios de calidad en

transporte de pasajeros (indistintamente de su modalidad). En ella se define claramente la calidad aplicada a este servicio, siendo por ello referente en la materia a nivel internacional.

El concepto de calidad que maneja la norma UNE-EN 13816 se basa en la comparación de dos puntos de vista: el de la Administración-operadores del servicio, y el de los clientes, y establece como puntos clave de la gestión los siguientes factores:

- El producto que se ofrece en esta industria es un servicio.
- Por tratarse de un servicio, la “atención al cliente” es fundamental.
- La interacción entre los distintos seres humanos involucrados en la prestación y recepción del servicio se convierte prácticamente en la base de la oferta de servicio.
- El servicio que se produce es consumible prácticamente “en el momento”; por lo tanto, la calidad ofrecida ha de ser total, porque no hay oportunidades de enmienda posteriores. En este sentido, el servicio es o no es de calidad.
- Como el colaborador es fundamental, su satisfacción se va a traducir eventualmente en la satisfacción del cliente.
- Al ser una industria cambiante, sus condiciones de entrega son susceptibles a cambios, que pueden o no ser previsibles, pero que siempre deben atenderse.

La norma UNE-EN 13816 tiene como objetivo fundamental mejorar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte de pasajeros, por medio de dimensiones claras, medibles, que a diferencia de aquellas contenidas en las normas ISO –que refieren más a una estrategia que a disposiciones puntuales–, definen una ruta de acción clara. En virtud de lo anterior, la organización debe al menos:

- Controlar las condiciones de entrega del servicio final.
- Analizar la evidencia necesaria, para determinar las necesidades y expectativas del cliente.
- Adecuar su gestión y recursos a los requerimientos del servicio.
- Procurar los medios para ofrecer al cliente las condiciones prestacionales que faciliten elementos que le satisfagan.
- Establecer medios idóneos de medición de la calidad producida y la entregada.

La norma UNE-EN 13816 determina cómo debe construirse la definición misma de calidad en el transporte de pasajeros, mientras que la norma ISO 9001:2015 establece qué parámetros generales debe atender la organización, por medio de la administración por procesos. En este sentido, por las definiciones y alcances de ambas normas, podría afirmarse que más que opuestas, o distintas, son complementarias una de la otra; toda vez que, para establecer un sistema de gestión para el transporte de pasajeros, primero debe entenderse el modelo, por medio de la aplicación de los criterios contemplados en la UNE-EN 13816, para luego desarrollar estos criterios en un sistema que cuente con los procesos y procedimientos necesarios, según lo requiere la norma ISO 9001 en su versión vigente.

Mediante la aplicación de los criterios contenidos en la norma UNE-EN 13816, se puede establecer un “marco común” de calidad, aplicable a la actividad. Este marco, según la norma de cita, contempla dos puntos de vista distintos:

- El de la Administración (titular del servicio o concesión) y de los operadores (prestadores del servicio, sea como concesionarios y/o permisionarios debidamente constituidos)
- El de los clientes o usuarios (actuales y potenciales).

De la interacción entre los elementos de dicho marco, se conceptualizan los criterios de calidad aplicables a la materia. El siguiente gráfico explica cuál es el concepto que la norma UNE-EN 13816 define como “ciclo de la calidad”:

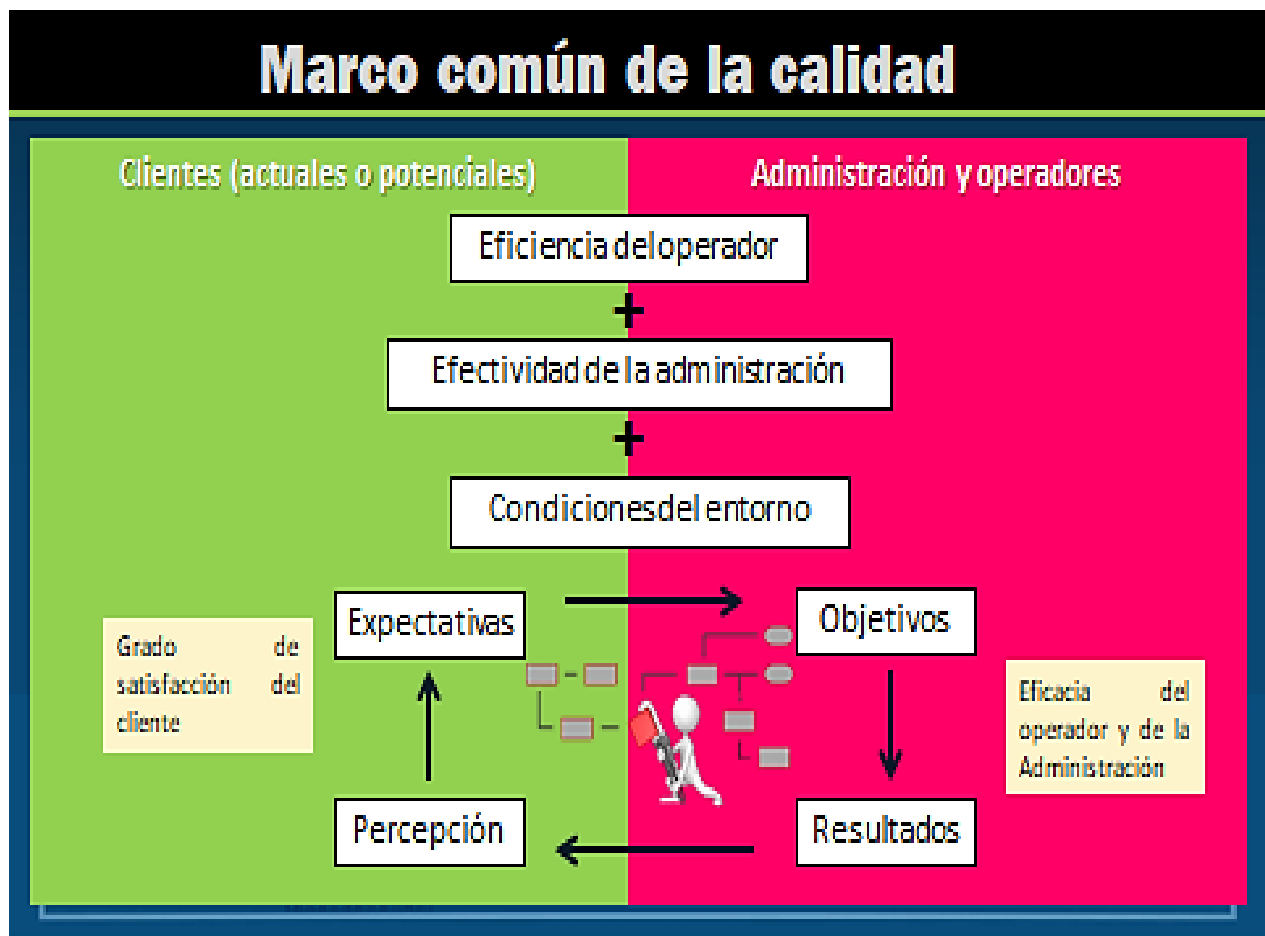


Figura N° 7: Ciclo de calidad según la norma UNE-EN 13816

A partir de ese “marco común”, la norma UNE-EN 13816 define la calidad del servicio de transporte de pasajeros a partir de ocho categorías bien definidas (Torres y Sanhueza, 2014):

1. Servicio ofertado: Incluye tópicos relacionados específicamente a la operación del servicio, como fiabilidad, tipo de oferta de servicios, entre otros.
2. Accesibilidad: Se refiere a la facilidad con que cuenta el cliente para usar el servicio que se le ofrece, en su ámbito físico.
3. Información: Controla cómo se facilita la información al usuario meta, si se cuenta con medios adecuados (contralorías, correo electrónico, página web, redes sociales, apps, etc.), así como la infraestructura que soporte dicha transferencia de información.
4. Tiempos: Relativo también a la parte operativa del servicio, incluye el análisis de variables tales como cumplimiento de horarios, tiempos de viaje, demoras, etc.
5. Atención al cliente: Como la norma se orienta a la satisfacción de los requisitos de calidad del cliente, esta categoría versa sobre el tipo de atención que recibe el cliente, cómo la organización se comunica con sus pasajeros, cómo los asiste en las distintas etapas de la operación, y el nivel de compromiso de la organización para el cumplimiento de dichos objetivos.
6. Confort: Aspectos tales como cantidad de pasajeros transportados, limpieza, comodidad tanto en unidades como en los servicios complementarios, son aspectos contemplados en esta categoría.
7. Seguridad: El adecuado manejo de situaciones de emergencia, la reacción a las eventualidades generadas a partir de la operación del servicio, la prevención de incidentes tanto en la unidad como en los servicios complementarios, y la protección integral de los usuarios.
8. Impacto ambiental: Como parte de la gestión empresarial, orientada hacia la responsabilidad social empresarial, este aspecto permitirá a la organización minimizar los impactos que sobre personas, comunidades y medio ambiente pueda generar la operación del servicio.

Los beneficios esperados para la organización una vez implementado este sistema se resumen de la siguiente manera:

- Mejora en el servicio, en virtud del seguimiento y medición de criterios determinantes en su prestación.
- Mayor eficiencia y, por ende, disminución de costos de operación y de la no calidad.
- Una orientación del servicio hacia la satisfacción del cliente, y consecuentemente, el aumento en la confianza por parte de los destinatarios finales del servicio.
- Mayor seguridad y posicionamiento de las organizaciones en relación con la competencia, para afrontar procesos de licitación pública o contratos públicos diversos.

La norma se orienta al transporte de pasajeros, indistintamente se trate de autobuses en rutas urbanas, interurbanas, interprovinciales o de otras modalidades como turismo, traslado de trabajadores, estudiantes u otros. Además, se ha aplicado con éxito en líneas de metro, en transporte de pasajeros por ferrocarril y en aerolíneas.

La norma UNE-EN 13816 define de forma detallada diversos ítems para evaluar los criterios generales señalados en los párrafos anteriores, siendo estos últimos los que generan un marco común para el análisis, gestión y desarrollo del servicio de transporte de pasajeros. Por ello, ha sido considerada tanto en Europa como en América Latina como una guía sobre los aspectos que deben ser tomados en cuenta para gestionar la calidad en esa industria.

Como condición *sine qua non* el proveedor de servicio debe asegurar que su gestión sea de calidad, a partir del ejercicio responsable de determinar, conjuntamente con la Administración respectiva, cuáles son las expectativas del cliente, en el entendido de que, una vez determinados los requisitos de calidad, las acciones que desarrolle la empresa deben ser medibles, cuantificables y controlables, con el fin mismo de servir como insumo para el prestatario en los procesos de medición y evaluación permanente de su gestión, procurando siempre reducir las desviaciones entre las dimensiones que conforman el “ciclo de vida” del producto o servicio; esto es, entre la calidad producida y percibida, o entre la calidad esperada y percibida.

Del análisis de las categorías de calidad establecidas a partir del marco común indicado de previo, catalogadas en el denominado nivel I de la norma, la UNE-EN 13816 determinó un total de 104 atributos de calidad que se deben considerar para gestionar de forma integral el servicio de transporte de pasajeros. La siguiente tabla desarrolla para cada categoría los atributos del servicio en los tres niveles contemplados en la norma voluntaria citada:

- NIVEL III: Corresponde a cada uno de los 104 atributos indicados.
- NIVEL II: Facilita el manejo de los mismos, agrupándolos en subcategorías que facilitan la visualización de los requisitos aplicables a la materia para cada una de las ocho categorías principales contempladas en la norma de cita.
- NIVEL I: Abarca los ocho criterios para asegurar la calidad que contempla la norma UNE-EN 13816 en su versión vigente.

En tesis de principio, un modelo de gestión debería al menos atender dentro de su esquema los procedimientos y documentación que faciliten la gestión de la calidad, identificando de previo en la organización la forma en que se gestionarán los atributos propios del servicio, y cuáles de ellos deben excepcionarse, en razón de las particularidades de la oferta y las condiciones mismas de operación bajo la cual se explota el servicio público.

Tabla N° 6: Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816
Criterios 1 a 4

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
1 Servicio ofertado	1.1 Modos de transporte	
	1.2 Red	Distancia de punto de partida y llegada*
		Necesidad de correspondencias*
		Cobertura*
	1.3 Explotación	Horarios
		Frecuencias
Nivel de ocupación		
1.4 Adecuación a las necesidades	Planeamiento del servicio	
1.5 Fiabilidad del servicio		
2 Accesibilidad	2.1 Accesibilidad externa	Para peatones
		Para ciclistas
		Para usuarios de taxi
		Para automovilistas
	2.2 Accesibilidad interna	Entradas y salidas
		Desplazamientos internos
		Correspondencia con otros operadores
	2.3 Compra y venta de boletos	En terminales
		Fuera de terminales
Sistema de validación		
3 Información	3.1 Información general	Sobre el servicio ofertado
		Sobre la accesibilidad del servicio
		Sobre las fuentes de información
		Sobre la duración de viaje
		Sobre la atención al cliente
		Sobre el confort
		Sobre la seguridad
	3.2 Relativa al servicio en condiciones normales de prestación	Sobre el impacto ambiental
		Señalización exterior
		Identificación de paradas
		Señalización de los destinos
		Sobre las rutas
		Sobre la duración del viaje
	3.3 Relativas al servicio en condiciones anormales de prestación	Sobre las tarifas aprobadas
		Sobre los tipos de boletos
Sobre el estado actual o previsto de las vías		
De las alternativas disponibles		
4 Duración	4.1 Duración del viaje	Reembolso y compensación
		Gestión de sugerencias y reclamos
		Manejo de objetos perdidos
		Planificación del viaje
	4.2 Cumplimiento de horarios y frecuencias	Relacionado con subidas y bajadas
		Relacionado con paradas en carretera
	En el vehículo automotor	
	Puntualidad	
	Regularidad del servicio	

Tabla N° 7: Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816
Criterios 5 a 7

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
5 Atención al cliente	5.1 Compromiso	Orientación al cliente
		Iniciativas
	5.2 Relación con los clientes	Consultas
		Reclamaciones
		Indemnizaciones
	5.3 Personal	Disponibilidad
		Actitud
		Competencia
		Apariencia
	5.4 Asistencia	En la interrupción del servicio
		Cuando el cliente necesita ayuda
	5.5 Adquisición de boletos	Flexibilidad
		Tarifas especiales*
Tarifas multimodales*		
Medios de pago		
Consejos sobre el precio del viaje*		
6 Confort	6.1 Funcionamiento del equipamiento de los pasajeros	En las paradas
		En los vehículos
	6.2 Asientos y espacio para los pasajeros	En los vehículos
		En las paradas (paraderos)
	6.3 Confort del viaje	Conducción
		Arranque/Parada
		Factores Externos
	6.4 Condiciones ambientales	Calidad del aire
		Protección contra la intemperie
		Limpieza
		Luminosidad
		Congestión
		Ruido
		Otras actividades molestas*
	6.5 Instalaciones complementarias	Lavabos (lavatorios)
		Oficinas de maletas*
		Servicios de telecomunicaciones*
		Servicio de restauración*
Comercios*		
6.6 Ergonomía	Entretenimientos*	
	Facilidad de movimiento	
7 Seguridad	7.1 Protección contra agresiones	Diseño del equipamiento
		Prevención
		Iluminación
		Cámaras de seguridad
		Personal de seguridad
	7.2 Prevención de accidentes	Puntos de asistencia identificados
		Dispositivos de prevención en bus o parada
		Prevención y/o aviso de riesgo
	7.3 Gestión de emergencias	Protección activa de las personas
		Dispositivos y señalización Salud y Seguridad Ocupacional
		Información a los pasajeros

Tabla N° 8: Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816
Criterio 8

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
8 Impacto ambiental	8.1 Contaminación	Gases
		Ruido
		Contaminación visual*
		Vibración*
		Polvo y suciedad*
		Olores*
		Residuos
	8.2 Recursos naturales	Interferencias electromagnéticas*
		Consumo de energía
	8.3 Infraestructura	Consumo de espacio*
		Efecto de las vibraciones*
		Desgaste de carreteras*
		Utilización mínima de recursos*
		Trastorno de otras actividades*

*Aspectos no aplicables a la realidad costarricense

En relación con los atributos señalados en las tablas anteriores, la norma UNE-EN 13816 define que los mismos deben someterse a dos tipos de escrutinio:

- Criterios para medir la satisfacción del cliente por medio de encuestas de satisfacción.
- Criterios para medir la prestación efectiva del servicio por medio de encuestas, control de reclamaciones y mediciones directas del servicio prestado.

Por ello, es preponderante concertar de previo con las autoridades pertinentes los aspectos clave que se tienen que medir, o bien, mediante el análisis de la normativa vinculante aplicable al servicio en el país de origen. Esta definición favorece el control de la ejecución del servicio.

En Costa Rica, las distintas entidades han establecido una serie de requisitos por cumplir y, en cuanto a la medición de calidad, se cuenta con el *Manual de evaluación de calidad* vigente a la fecha, que engloba, si no todos, la mayoría de los aspectos señalados.

Determinar el nivel de interacción normativa permite dimensionar adecuadamente la procedencia o improcedencia de una eventual integración normativa, como la que se plantea en el presente trabajo final de graduación.

La normativa obligatoria que regula la actividad ha determinado, en el manual que hace aplicable el modelo de evaluación de calidad vigente, cuáles son los criterios que se evaluarán de forma anual a los prestatarios. La equivalencia con los criterios y atributos contemplados en la

norma UNE-EN 13816 reviste especial importancia, ya que es la base del proceso de integración, como criterios específicos de la materia analizada.

La aplicación de los criterios señalados en el cuadro anterior para el caso de una empresa costarricense, integrando los requisitos de esta norma con los contemplados en el modelo de calidad vigente, podría generar un cuadro como el que se detalla seguidamente.

Tabla N° 9: Cuadro ejemplo de la integración de los requisitos contemplados en la UNE-EN 13816 y el manual de calidad aprobado por el Consejo de Transporte Público

Aspecto UNE-EN 13816	Subgrupo NIVEL II	Atributo	Nivel o valor de atributo	Correspondencia respecto del <i>Manual de evaluación de calidad</i>
7 Seguridad	7.2 Prevención de accidentes	Dispositivos de prevención en bus o parada	Piso antideslizante en buen estado	Criterio O.4, subcriterio C: Accesibilidad y cumplimiento de la ley 7600
			Piso antideslizante en mal estado	
4 Duración	4.2 Cumplimiento de horarios	Puntualidad en el servicio	SÍ se cumplen los horarios	Criterio O.1: cumplimiento de frecuencias y horarios
			NO se cumplen los horarios	
3 Información	3.1 Información general	Sobre el servicio ofertado	SÍ se cumple con requisitos de información (tarjetas de capacidad y tarifas, rotulación, máquinas lectoras PAM)	Criterio O.6: Información al usuario
			NO cumple con requisitos de información (tarjetas de capacidad y tarifas, rotulación, máquinas lectoras PAM)	
1 Servicio ofertado	1.3 Explotación	Frecuencias y horarios	SÍ cumple con frecuencias y horarios	Criterio O.1: cumplimiento de frecuencias y horarios
			NO cumple con frecuencias y horarios	
1 Servicio ofertado	1.3 Explotación	Nivel de ocupación	Cumple con los criterios de ocupación máxima	Criterio O.2: Nivel de ocupación
			NO cumple con los criterios de ocupación máxima	
3 Información	3.1 Información general	Sobre la atención al cliente	Las unidades y terminales están rotuladas	Criterio O.7: Oficina de atención al usuario
			Las unidades y terminales NO están rotuladas	

El ejercicio parcial permitió evidenciar que sí existe un nivel adecuado de interrelación entre los criterios establecidos por el ente rector en la materia con aquellos contemplados de manera más amplia por la norma europea.

Según se desprende del cuadro anterior, la integración de las normas UNE-EN 13816 y el manual de calidad aprobado por el Consejo de Transporte Público es factible, e incluso podría complementarse.

Ahora bien, para el desarrollo del modelo de gestión importa, además, establecer y entender cuál es la visión bajo la cual la norma UNE-EN 13816 analiza la calidad del servicio:

I. CALIDAD ESPERADA: Corresponde al nivel de calidad que espera el CLIENTE, que puede verse condicionado por elementos extrínsecos tales como la publicidad, promesas de la Administración o el operador, niveles de calidad de otros operadores, y el entorno socioeconómico y sociocultural.

Para determinar esta primera dimensión, el operador y la Administración deben al menos:

1. Ir al día con las expectativas explícitas e implícitas de los clientes: qué es lo que el cliente quiere o espera del servicio. Hay que establecer un método de investigación adecuado (entrevistas, grupos focales, estudios de mercado, etc.).
2. Analizar las limitaciones existentes para alcanzar el nivel de calidad esperado, que pueden ser legales, políticas, financieras, técnicas, etc.
3. Identificar los niveles de calidad existentes y las áreas que pueden mejorarse.

II. CALIDAD OBJETIVO: Es el nivel de calidad que el OPERADOR y la ADMINISTRACIÓN esperan brindar a los clientes. Va a depender en gran medida de la eficiencia del operador, la efectividad de la Administración, las condiciones del entorno (expectativas de los clientes, presupuesto, comportamiento de la competencia, datos que arrojen las encuestas, estudios, entre otros). Para establecer la calidad objetivo, el operador y la Administración deben:

1. Una vez establecida la calidad esperada, definir los objetivos de calidad de servicio: Se deben convertir los resultados de la etapa anterior (calidad esperada) en criterios de calidad cuantificables. En el caso particular de Costa Rica, la calidad esperada por parte de la Administración ya fue establecida de previo, en el denominado *Manual de evaluación de calidad*, que en sí mismo establece los parámetros mínimos de cumplimiento para considerar un servicio dentro del estándar de calidad requerido.
2. Establecer medios adecuados de divulgación: La implementación de un sistema de gestión de la calidad requiere de la adecuada divulgación de las metas y procedimientos. Todos deben estar involucrados.

III. CALIDAD PRODUCIDA/ENTREGADA: Corresponde al nivel de calidad alcanzado en la operación diaria de la organización, y depende de la eficacia del operador (capacidad de alcanzar los objetivos propuestos) en la definición de los objetivos, del sistema de gestión implantado, de los recursos que se destinen y de la coordinación Administración-prestatario-colaboradores. Para establecer la calidad producida y/o entregada, el operador y la Administración deben:

1. Medir el nivel de prestación de servicio: Resulta imperioso definir la periodicidad de la medición, si va a ser anual, semestral, trimestral u otra; validar estas herramientas y, ante todo, documentar adecuadamente los resultados. En el caso que nos atañe, la medición de la calidad producida o entregada, por disposición de la normativa vinculante, se debe realizar al menos una vez al año, por parte de un ente externo y distinto del operador, de manera que se garantice la objetividad e imparcialidad de los resultados. Adicionalmente, y por mandato establecido por parte de la ARESEP, cada 6 meses como máximo el operador debe presentar ante las dos entidades rectoras informes de quejas del periodo semestral, incorporando indicadores de gestión que permitan medir de forma eficiente la idoneidad de las acciones correctivas implementadas. El procedimiento Aresep, de nueva cuenta, establece el “qué”, pero no el “cómo” el operador debe proceder, por lo que las resultados del trabajo de investigación podrían eventualmente formalizar por medio de indicadores básicos generales algún método de medición para este criterio.
2. Identificar adecuadamente el producto o servicio no conforme, e identificar las acciones correctivas (para eliminar las no conformidades) y preventivas (para eliminar las causas de una eventual no conformidad identificada) necesarias. Este tema, fundamental en los procesos de gestión de calidad y mejora continua, tampoco está reglado, y constituye una importante opción de mejora que se introduce en la propuesta del modelo por medio la aplicación del plan de acciones correctivas (PAC) del periodo.

IV. CALIDAD PERCIBIDA: Corresponde al nivel de calidad percibida por los pasajeros durante el trayecto. Se traduce en cómo el cliente percibe el servicio, por lo que es uno de los criterios que más componente subjetivo tiene, y que, por ende, debe controlarse de manera sistemática. La subjetividad alegada obedece especialmente a la dependencia de dicha percepción por parte del cliente, en experiencias previas, sensaciones, motivaciones, información, necesidades específicas, referencias personales o generales del servicio, entre otros. Para establecer la calidad percibida, el operador y la Administración deben:

1. Evaluar la percepción del cliente. En el caso de los empresarios, por medio de la encuesta del modelo SERVQUAL aprobada por el ente rector, o bien, otros medios predeterminados en el sistema de gestión de cada operador.
2. Elaborar un plan de acciones de mejora, para reducir la brecha entre:

- Calidad producida - calidad percibida
- Calidad esperada - calidad percibida.

Desde esa perspectiva, tomando en consideración que la calidad del servicio es el resultado de la interacción de una serie de variables, en donde la percepción y expectativa del cliente son determinantes, pero nunca únicas ni excluyentes, para mejorar la calidad del transporte de pasajeros también pesan la calidad objetivo y la entregada. Es claro que tanto el operador como la Administración juegan un papel preponderante en el esquema de gestión resultante.

2.3.5.3 El Manual de evaluación de calidad aprobado por parte del Consejo de Transporte Público (DE-28833-MOPT “Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”, publicado en La Gaceta N° 158 del 18 de agosto del año 2000)

El manual, que hace operativo y aplicable el modelo de calidad, analiza la prestación del servicio público, y evalúa tres aspectos propios de la prestación concesionada que inciden directamente en la percepción final del servicio, y que además determinarán eventualmente las acciones a tomar en relación a las condiciones de operación; a saber:

- a) Criterios tipo “O”: a cargo del operador (prestatario)
- b) Criterios tipo “A”: a cargo de la Administración (organismos del Estado como CTP, MOPT, CONAVI, etc.)
- c) Criterios tipo “U”: a cargo del usuario (encuesta de servicio a una muestra determinada).

a) Criterios tipo O

En estos criterios, el reglamento vigente establece una serie de aspectos inherentes a la operación normal de las rutas de servicio de transporte público, que considera determinantes para establecer que el operador cumple con las obligaciones a su cargo.

Por medio de tablas de verificación preestablecidas por el ente rector, se facilita medir con base en parámetros definidos el grado de cumplimiento de las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias que son oponibles a este tipo de prestatarios. Son criterios a cargo del operador, es decir el prestatario, los siguientes:

Tabla N° 10: Criterios de evaluación tipo O¹²

Criterio	Qué se evalúa
O1	Cumplimiento de horarios y frecuencias
O2	Nivel de ocupación , confortabilidad en las unidades
O3	Especificaciones de la flota (flota autorizada, Cosevi y derecho de circulación)
O4	Mantenimiento de las unidades (RTV, limpieza en unidades, coberturas A y C, accesibilidad, rampas, pisos, timbres, asientos preferenciales)
O5	Capacitación del personal operativo (mecánica, manejo eficiente, recursos humanos, atención al usuario, adulto mayor y ley 7600)
O6	Información al usuario (tarjetas, rotulación origen-destino, máquinas tiqueteras, informes de Aresep)
O7	Contraloría de Servicios (canal fluido, rotulación, registro de quejas y procedimiento)

Estos son los requisitos mínimos que debe cumplir cualquier prestatario de servicio público, independientemente del tamaño, tipo de ruta o experiencia que acumule, para demostrar que cumple con los requisitos de calidad a su cargo.

b) Criterios tipo A

Los criterios a cargo de la Administración involucran las actividades propias de distintos entes públicos cuya gestión tiene algún grado de incidencia en la idoneidad y percepción final del servicio, pero que deben gestionar directamente las instituciones estatales. Son criterios a cargo de la Administración los siguientes:

Tabla N° 11: Criterios de evaluación tipo A¹³

Criterio	Qué se evalúa
A1	Nivel de congestión vial
A2	Deficiencias en el recorrido
A3	Calidad de la vía
A4	Infraestructura en paradas
A5	Formación
A6	Accesibilidad
A7	Capacidad de respuesta del MOPT

c) Criterios tipo U

¹² *Manual de evaluación de calidad*. Consejo de Transporte Público. Pág. 2.

¹³ *Manual de evaluación de calidad*. Consejo de Transporte Público. Pág. 24.

Indica el modelo aprobado por el Consejo de Transporte Público que “es una necesidad conocer si el servicio de transporte público modalidad autobús prestado por todas las empresas concesionarias cubre las necesidades de los usuarios, y si es un servicio de calidad, razón por la cual se propone realizar la presente encuesta a los usuarios de dicho transporte público”¹⁴.

La Administración determinó que, para el caso que nos atañe, lo conveniente dadas las particularidades del servicio era aplicar el modelo SERVQUAL, que utiliza un “cuestionario tipo” (machote) que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

1. fiabilidad,
2. capacidad de respuesta,
3. seguridad,
4. empatía y
5. elementos tangibles.

Este sistema está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de calidad mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de dicho servicio en esas dimensiones. Determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctiva adecuadas que mejoren la calidad.

Sin embargo, las encuestas anuales no son el único insumo con el que cuenta el operador del servicio para establecer la calidad percibida por parte del usuario de su operación. Determinar la percepción de calidad del cliente, en relación al servicio que se prestan los operadores en Costa Rica, deviene de al menos dos fuentes:

1. Encuesta anual de servicio: Es obligatoria en los términos contenidos en el *Manual de evaluación de calidad*. Se aplica conforme un formato preestablecido por parte del ente rector.
2. Tabulación, clasificación y análisis de las incidencias ingresadas a la Contraloría de Servicios de cada una de las organizaciones: Establecer indicadores de gestión claros, que favorezcan la medición y control del proceso de quejas, facilita la atención de las incidencias presentadas a consideración de la empresa.

¹⁴ Modelo al manual de calidad aprobado por medio del artículo 7.2 de la sesión ordinaria N° 44-2015 de la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público.

Estos dos medios de recolectar información cuentan con procedimientos normados obligatorios a cargo de las empresas prestatarias, que incluyen además la presentación anual de 2 informes de atención de quejas y sugerencias del periodo ante la Aresep y ante el CTP, y una encuesta anual de percepción de calidad. Es decir, para ajustar su servicio a los requisitos de calidad del cliente, el operador bien puede acceder a la información generada de los mismos instrumentos y procedimientos por él aplicados, para complementar los datos que arrojen las encuestas anuales.

Por otra parte, la aplicación de los procesos anuales de evaluación con base en los requisitos del *Manual de evaluación de calidad* arroja información abundante en relación con el grado de cumplimiento de las partes interesadas, situación que tiende a favorecer la adopción de medidas de contingencia y correctivas por parte del prestatario y de las autoridades involucradas.

III. MARCO METODOLÓGICO

Como se indicó en apartados anteriores, la aprobación de los estudios anuales de calidad, aplicables en materia de transporte público remunerado de personas, por mandato legal es un requisito obligatorio para que los prestatarios actuales de servicio puedan optar por la renovación de sus contratos de concesión, a partir del año 2021. Esta obligatoriedad surge a partir de la promulgación del voto vinculante por parte del Tribunal Administrativo de Transportes, y es aplicable a partir del año 2014.

Si atendemos el concepto de “calidad” contemplado en la norma INTE/ISO 9000 (INTECO, 2015, artículo 3.6.2), se tienen como integrados a los requisitos verificables todos los requerimientos contenidos en la normativa legal y reglamentaria vinculante, por demás dispersa, que rige la materia.

Esta particularidad resultó un aspecto determinante para el arranque del proceso, ya que de previo fue necesario identificar todos aquellos aspectos que la legislación vigente ha establecido como obligatorios para cualquier prestatario de este tipo de servicios.

Aunado a lo anterior, la inexistencia de un instrumento que recopile todos estos requisitos, y la duplicidad de entes rectores en la materia, con competencias concurrentes y exclusivas, dificulta para el sector regulado la definición, implementación y sostenimiento de un sistema de gestión, que le permita asegurar los niveles óptimos de operación, la mejora continua y el control de los procesos que sustentan la actividad.

La “calidad”, como concepto desarrollado en la norma ISO 9000, se define como el “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos”; y para poder cumplir con dichos requisitos es imperativo que de previo se tenga conocimiento pleno de cuáles son.

Por las particularidades del sector, y la problemática planteada en apartados anteriores, la propuesta para la implementación, basada en la estructura propuesta por parte de Carlos Torres y Ramón Sanjueza en su artículo “Diseño de un modelo escalonado de calidad para empresas de transporte urbano de pasajeros”, se definió en al menos 4 etapas bien diferenciadas:

- 1) Se identificaron los requisitos obligatorios a cargo de las partes, contenidos en normas legales, reglamentarias y actos subordinados de aplicación irrestricta; así como aquellos contenidos en normas voluntarias y su interacción.
- 2) Se elaboró un mapeo de procesos básicos y comunes de una empresa de transporte público remunerado de personas, que permitiera la identificación de las áreas, procesos, interacción entre ellos y los procedimientos que permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos obligatorios a cargo del operador.
- 3) Se incorporaron al sistema propuesto los requisitos de calidad establecidos en las normas técnicas no vinculantes; esto incluye la adopción de procesos de control de calidad y de mejora continua, basados en los datos recopilados y su debido análisis.
- 4) Se emitió un modelo de gestión de calidad para las empresas analizadas, atendiendo los requisitos que se identificaron en las etapas anteriores, estableciendo de forma paralela indicadores de gestión que facilitarían al empresario y a la Administración Pública el control adecuado de la gestión del servicio concesionado o permissionado.

El proceso referido inició en las empresas modelo señaladas en el año 2017, y actualmente cuenta con los siguientes insumos desarrollados e implementados en ambas compañías:

1. Identificación de los requisitos aplicables.
2. Mapeo general de procesos involucrados en la gestión de empresas de transporte público.
3. Procedimientos establecidos para al menos los siguientes procesos prioritarios: Contraloría de Servicios, mantenimiento correctivo y preventivo, control documental, Recursos Humanos, procesos y hechos de tránsito.
4. Introducción de las empresas en procesos de mejora continua, por medio del análisis de las inconformidades detectadas en auditoría interna y externa, conjuntamente con la aplicación y seguimiento del plan de acciones correctivas.

1. PRIMERA ETAPA: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS CONTEMPLADOS EN LAS NORMAS VINCULANTES Y VOLUNTARIAS, ASÍ COMO LA DETERMINACIÓN DEL GRADO DE INTERRELACIÓN NORMATIVA COMO BASE DE UNA EVENTUAL INTEGRACIÓN

En Costa Rica –a diferencia de otras latitudes– no existía norma técnica que determinara los requisitos propios de un sistema de gestión de la calidad para la actividad de transporte de pasajeros por autobús. Esta particularidad generó dificultades para que las empresas prestatarias desarrollaran un modelo de gestión que cumpla con los requisitos inherentes a su actividad.

Es en virtud de esa inexistencia, y de la obligatoriedad a cargo del prestatario del servicio en nuestro país de desarrollar e implementar sistemas de gestión de la calidad, que se considera beneficioso contar con un modelo que defina de previo todos los requerimientos de carácter obligatorio para los prestatarios, en razón de la condición de servicio público regulado que ostentan. Y que a la vez integre criterios propios de normas técnicas voluntarias para la gestión de la calidad, de forma tal que se armonicen en un solo compendio dichos componentes.

Recientemente, ARESEP anunció la promulgación de la norma técnica de calidad aplicable a nivel nacional, que corresponde a la tropicalización de la norma UNE-13816:2003, sin embargo, subsiste a nivel empresarial, algún grado de dificultad para su implementación, dada la estructura de la misma, y de la flexibilización en cuanto la escogencia de los requisitos normativos a desarrollar, ya que la propuesta, es abierta en cuanto los aspectos a desarrollar en el proceso de implementación.

Consecuentes con dicha necesidad, la bibliografía aplicable al proyecto propuesto gira necesariamente en torno a 3 líneas específicas:

- a) Por una parte, los requerimientos legales o reglamentarios propios de la actividad, contemplados en la normativa dispersa, que contiene requisitos de calidad, medioambientales y de salud y seguridad ocupacional (SySO) (ver anexo 1).
- b) Bibliografía específica relacionada con el tema de la calidad, desarrollo, implementación y auditoría de sistemas de gestión de la calidad.
- c) Normativa técnica voluntaria aplicable en materia de calidad, que incluye la ISO 9001:2015 como norma general y la UNE-EN 13816, norma de calidad específica para transporte público de pasajeros por autobús que se aplica en Europa y en otros países latinoamericanos, así como sus guías de implementación.

Analizadas las fuentes normativas vinculantes, tenemos que para el adecuado desarrollo de la propuesta base deben incorporarse, al menos en un eventual modelo de gestión, los requerimientos contemplados en los siguientes actos dictados por la Administración Pública:

Tabla N° 12: Determinación del marco legal y reglamentario aplicable al TPP

Cantidad	Fuente normativa	Tema relacionado al proyecto
1	Constitución Política	Calidad, medio ambiente y contratos de servicios públicos
6	Leyes	Calidad
3	Leyes	Medio ambiente
3	Ley	Salud y seguridad ocupacional
16	Reglamentos (decretos ejecutivos)	Calidad
6	Reglamentos (decretos ejecutivos)	Medio ambiente
10	Reglamentos (decretos ejecutivos)	Salud y seguridad ocupacional
3	Normas técnicas voluntarias	Calidad
10	Acuerdos vinculantes	Calidad

El detalle específico de las normas señaladas, así como de la bibliografía de consulta, se encuentra en el **anexo N° 1** de la presente propuesta. Establecidas las normas vinculantes que aplican, se procedió con el análisis puntual de todos los artículos que conforman las normas de cita, para establecer los requisitos específicos aplicables a la industria. Los resultados de dicho análisis se adjuntan en el anexo 1 del modelo, y se resumen en la siguiente tabla:

Tabla N° 13: Requisitos específicos contemplados en el marco legal y reglamentario aplicable al TPP

Cantidad	Fuente normativa	Tema relacionado al proyecto
215	Constitucionales, legales, reglamentarias y subordinadas (directrices, acuerdos, etc.)	Calidad
26		Medio ambiente
137		Salud y seguridad ocupacional

Adicionalmente, como norma de referencia, y por haber sido implementada en otros países latinoamericanos con sistemas de gestión del servicio de transporte de pasajeros, se analizaron e incorporaron los criterios de calidad y la norma técnica europea N° UNE-EN 13816 “Definición de Calidad del Servicio, Objetivos y Mediciones en Transporte Público de Pasajeros”, como guía para la emisión de un modelo estandarizado de gestión aplicable en nuestro país.

Uno de los mayores retos de la propuesta es integrar la normativa aplicable en un solo instrumento, que pueda ser utilizado por cualquier tipo de empresa vinculada al sector transporte de pasajeros en Costa Rica, indistintamente de su tamaño, ubicación geográfica o tipología de ruta que se trate; de manera que el producto final sea aplicable como modelo base de gestión de calidad. A las empresas prestatarias les corresponde su adecuación, en caso de que su sistema de gestión involucre aspectos adicionales a los establecidos en las normas vinculantes. Esto les permitiría al menos demostrar el cumplimiento del servicio conforme los requerimientos mínimos establecidos por los entes administrativos, minimizando el riesgo que conlleva la no demostración de dicho cumplimiento.

En cuanto al nivel de interrelación normativa, partimos de un análisis de las tres normas objeto de estudio y de los requisitos contemplados en cada una de ellas, para determinar su capacidad de integración, así como la correspondencia de estas con las categorías contempladas en la encuesta de percepción de servicio que se aplica anualmente a los usuarios, cuyo contenido deviene del *Manual de evaluación de calidad* emitido por el ente rector en la materia. Si bien es cierto, no todos los 104 atributos que contempla la norma UNE-EN 13816 fueron introducidos en el manual de forma puntual, del estudio de cada uno de ellos se tiene que, de forma general, sí fueron contemplados para la emisión del manual del CTP. El siguiente cuadro muestra las interacciones referidas:

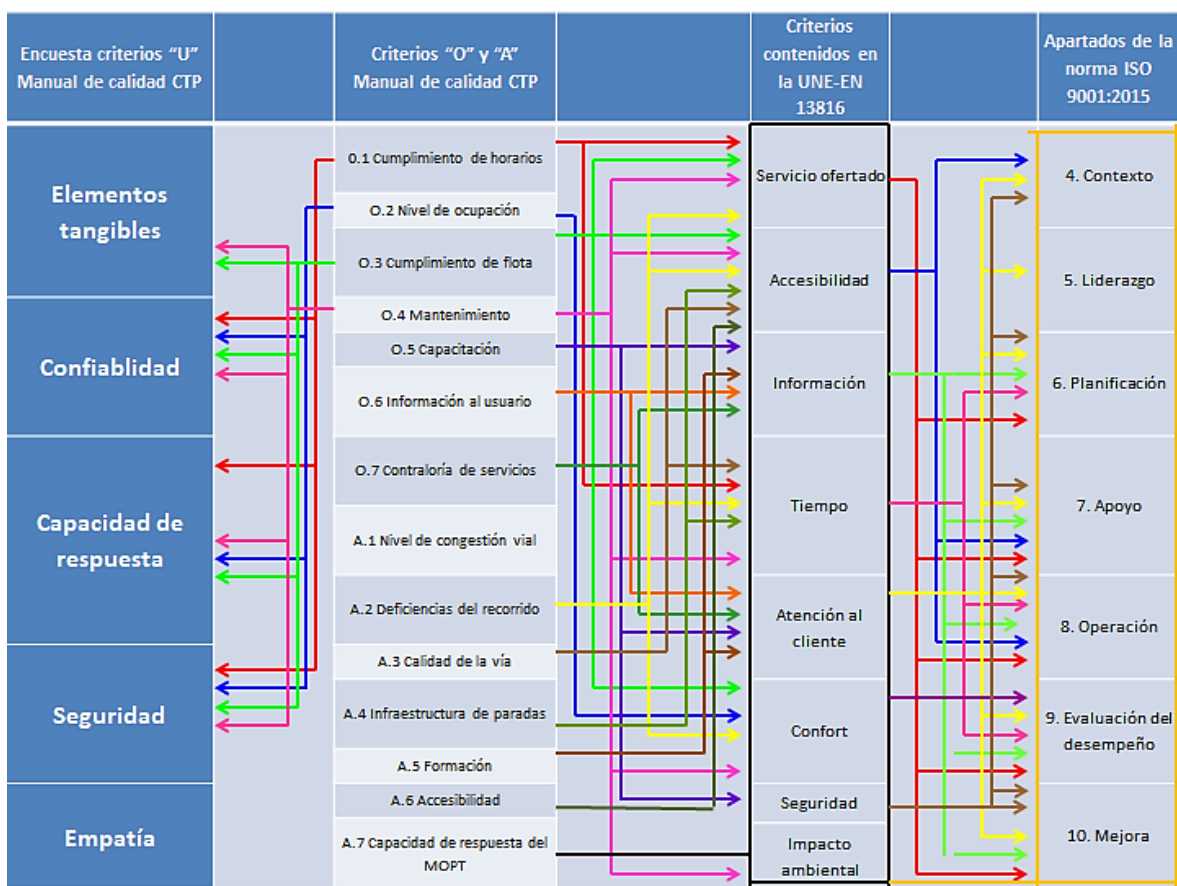


Figura N° 8. Interrelación normativa ISO 9001:2015/UNE-EN 13816/Manual de calidad del CTP

2.SEGUNDA ETAPA: ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS COMUNES PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PERSONAS, CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS VOLUNTARIOS Y VINCULANTES DE LA ACTIVIDAD

La administración por procesos, o enfoque a procesos, constituye una de las bases fundamentales de cualquier sistema de gestión. El apartado 1 de la norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando la organización “aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables” (ISO 9001:2015, apartado 1 b).

En este mismo orden de ideas, el apartado 4.4.1 de la norma indica claramente, como obligación a cargo de la organización que pretenda gestionar calidad que “La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional” (ISO 9001:2015, apartado 4.4.1); lo anterior como base para la determinación de los roles, responsabilidades y autoridades pertinentes dentro de la organización.

“Para desarrollar esta obligación, la empresa debe:

- Identificar los procesos necesarios para el SIG y su aplicación a través de la organización. La forma más usual de proceder para esta identificación se basa en fichas de procesos.
- Conocer su secuencia e interacciones. La secuencia de procesos es el orden de actividades que se ejecutan desde la especificación de requisitos por el cliente, los reglamentos u otras partes interesadas hasta la realización y recepción del producto por el cliente. La interacción entre procesos es la forma en que cada actividad de un proceso interactúa con otras actividades de este o de otros procesos. Los procesos se secuencian e interactúan mediante sus entradas y salidas. El método más extendido de definir la secuencia e interacciones entre procesos es definiendo el mapa de procesos de la organización.
- Determinar las necesidades de recursos, así como las funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización.
- Determinar los medios de control, seguimiento y medición de dichos procesos.
- Establecer el modo en que buscará su mejora continua” (Camison, S. Cruz y González, 2006, p. 655).

Tomando como base los requisitos identificados en la primera fase, se estableció el siguiente mapa de procesos para la industria del transporte público remunerado de personas. En él se engloban los requerimientos obligatorios, pero además se migra de una visión meramente jerárquica de la organización típica a una enfocada a los distintos procesos involucrados.

Asimismo, se diferenciaron en color amarillo brillante los procesos que devienen de ordenanzas por parte de los entes rectores, pero que bien pueden excluirse para algunos tipos específicos de organización, por no ser procesos comunes a todo prestatario. Si bien se

desarrollan en un mapa básico, pueden o no llevarse a cabo en la organización, dependiendo del tipo de servicio que se brinda; por ejemplo:

- Carga y descarga de combustibles en plantel (no todas las empresas tienen tanques de autoconsumo)
- Procedimiento de manejo de equipajes (no todas las compañías cuentan con este servicio; de hecho, las rutas urbanas ni siquiera requieren de valijeros en sus unidades).

El siguiente diagrama corresponde a un mapa básico de procesos de una típica empresa de transporte público remunerado de personas:

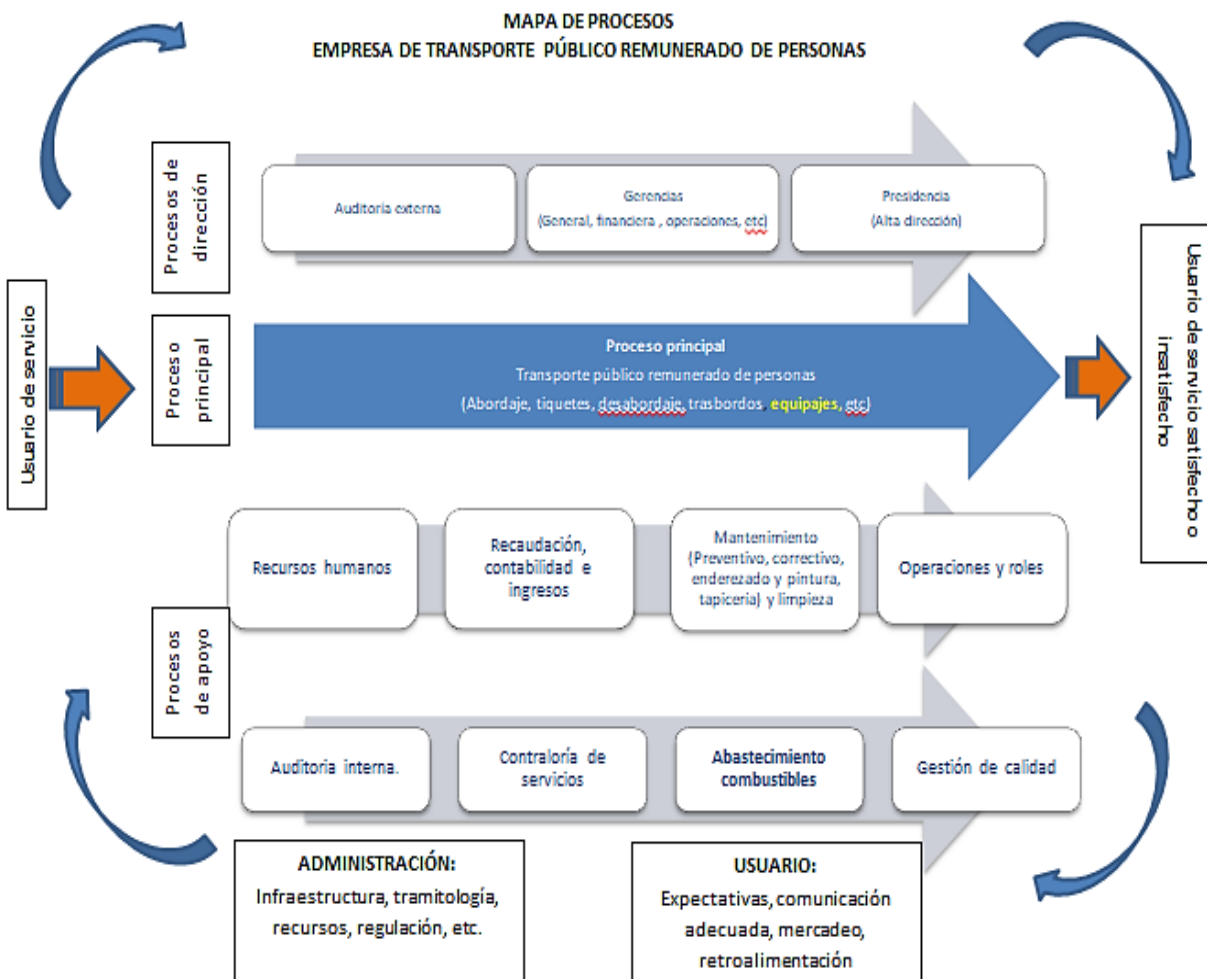


Figura N° 9. Mapa básico de procesos para transporte de pasajeros

Si se entiende “proceso” como: “el conjunto de recursos y actividades interrelacionados que posibilitan la transformación de elementos de entrada en resultados”, en donde “Los elementos de entrada para un proceso suelen ser resultados de otros procesos”. Se sobreentiende que los procesos de una organización deben cumplir una serie de características, entre ellas “ser planificados, documentados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para que creen valor” (Camison, S. Cruz y González, 2006, p. 148).

La adopción en la industria del transporte de un enfoque de procesos permite desarrollar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, aumentando las posibilidades de incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, ya que la organización puede, de manera sistemática, controlar las interrelaciones e interdependencias de los distintos procesos definidos, de manera tal que se logre una mejora en el desempeño global de la organización.

Administrar por “procesos” implica necesariamente la definición de estos, conjuntamente con su gestión sistemática, tomando en cuenta sus interacciones con el fin de alcanzar los resultados previstos. Con su aplicación, se favorece:

- a. la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de calidad de la organización;
- b. la conciencia de los distintos procesos identificados, en términos que generen un valor agregado a la organización;
- c. alcanzar niveles óptimos en los procesos;
- d. el establecimiento de indicadores de gestión que permitan eventualmente la mejora y ajuste de los procesos, basados en evidencia, información y datos.

Definidos los procesos generales contenidos en la tabla anterior, es necesario esclarecer cuál es la interacción entre ellos, para controlar de manera adecuada la definición de sus objetivos. En el caso del transporte público remunerado de personas, se establecieron los procesos en sus tres dimensiones:

- **Procesos de dirección**
- **Proceso principal** (que cuenta además con una serie de subprocesos)
- **Procesos de apoyo**

El siguiente gráfico reseña de manera general la interacción entre los distintos procesos identificados de la actividad:

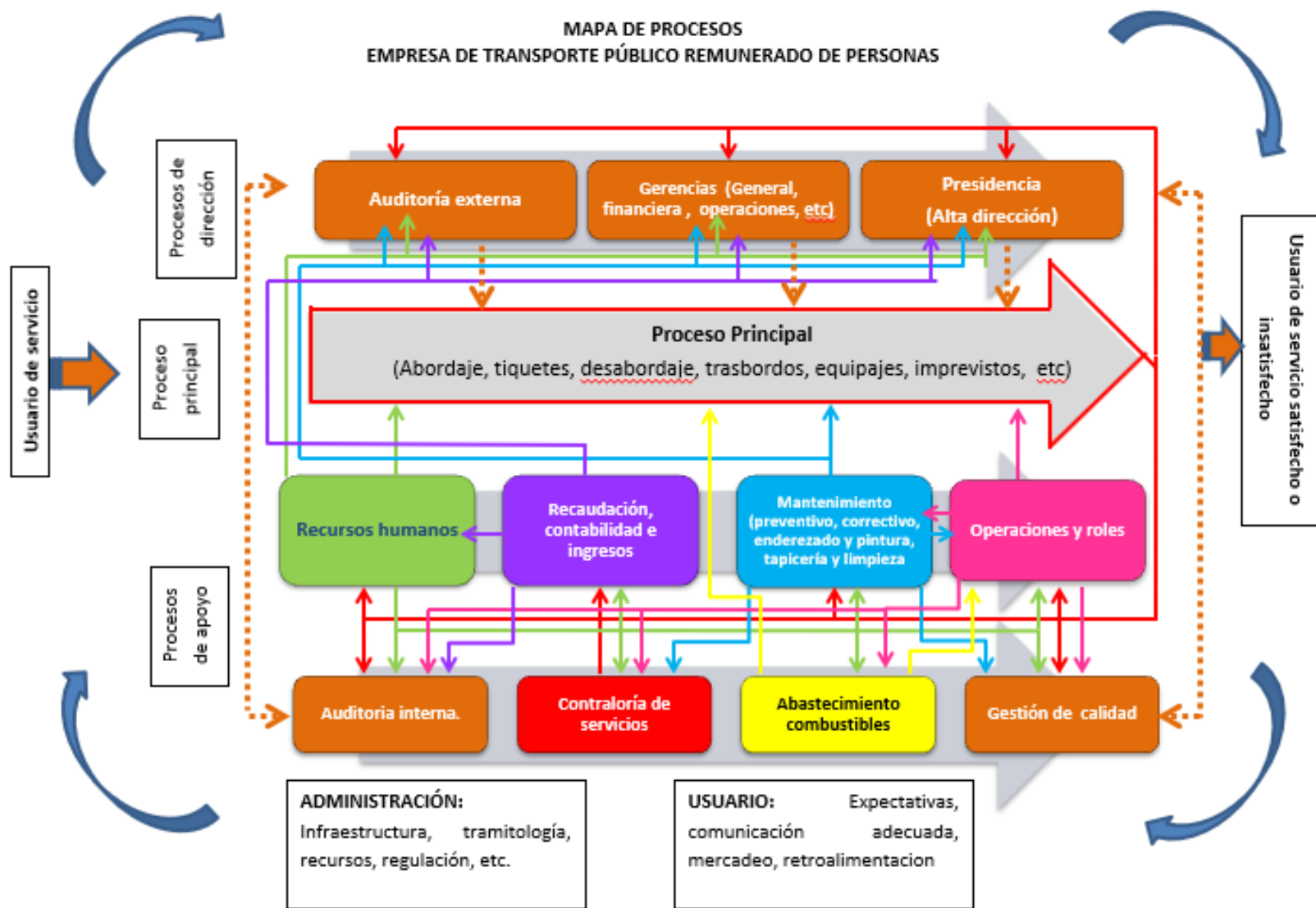


Figura N° 10. Interacción entre los procesos definidos en el mapa básico de procesos de TPRP

Como se desprende del gráfico anterior, existen procesos –tanto de Dirección como de apoyo– cuya injerencia es transversal en todo el mapa. Estos son:

- El proceso de auditoría externa, que se alimenta y a la vez afecta a toda la organización.
- El proceso de gerencias (operativa, financiera, general), que se nutre de todos los procesos identificados y a la vez afecta a todos en el proceso de toma de decisiones.
- El proceso de Alta Dirección, por su impacto directo y necesaria interacción con todos los procesos definidos del sistema base.
- El proceso de auditoría interna, que, en igual condición, debe velar por el correcto funcionamiento de todo el sistema.
- El proceso de gestión de calidad, responsable del correcto funcionamiento del sistema organizacional, con gran impacto en los demás procesos identificados.

3. TERCERA ETAPA: INCORPORACIÓN DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN NORMAS NO VINCULANTES

La norma ISO 9000:2015 en su apartado 3.4.5 define **procedimiento** como la “forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso”. Otro factor que debe tomarse en consideración es el objeto mismo de implantar procesos en una determinada organización: la estandarización. En este sentido, normalizar los procesos es el medio adecuado para unificar y dejar constancia de que las labores se desarrollan de manera sistemática, atendiendo las necesidades establecidas en las fuentes y requisitos señalados anteriormente.

El tamaño, formato y complejidad de la documentación contemplada en el Sistema de Gestión de cada organización, y en especial de los procedimientos que se establezcan, depende de muchos factores; entre ellos:

- El tamaño de la organización.
- La actividad a la que se dedica, así como los bienes y servicios que oferta.
- Los procesos identificados y su grado de complejidad.
- Las personas destinatarias del sistema.
- Los requisitos vinculantes contemplados en leyes, decretos, reglamentos y demás actos de carácter subordinado aplicables.
- Los requisitos contemplados en las normas voluntarias.

La norma de referencia establece como “información documentada” obligatoria en un sistema de gestión la siguiente:

Tabla N° 14: Información documentada exigida por la norma ISO 9001:2015

N°	Requisito	Referencia normativa ISO 9001:2015	Obligatorio	Opcional
1	Alcance del sistema de gestión (tipo de productos o servicios) y exclusiones (si existen)	4.3	X	
2	Operaciones (en la medida que sea necesario)	4.4.2	X	
3	Política de calidad	5.2.2	X	
4	Objetivos de calidad	6.2.1	X	
5	Seguimiento y medición	7.1.5.1	X	
6	Cuando las mediciones requieran de trazabilidad, y no se cuente con patrones, la base utilizada para la calibración debe conservarse como información documentada.	7.1.5.2		X
7	Evidencia en cuanto a la competencia de las personas	7.2	X	
8	Todo aquello que la organización determine como necesario para la eficacia del sistema de gestión	7.5.1	X	
9	Resultados de la revisión de requisitos de bienes y servicios	8.2.3.2	X	
10	Requisitos nuevos para los productos	8.2.3.2	X	
11	Entradas de diseño y desarrollo (cuando corresponda)	8.3.3		X
12	Salidas del diseño y desarrollo (cuando corresponda)	8.3.5		X
13	Cambios del diseño y desarrollo (cuando corresponda)	8.3.6 a)		X
14	Resultado de las revisiones (cuando corresponda)	8.3.6 b)		X
15	Autorización de cambios	8.3.6 c)		X
16	Acciones tomadas para prevenir impactos adversos	8.3.6 e)		X
17	Criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos	8.4	X	
18	Características de los productos, bienes, servicios o actividades a producir, así como de sus resultados (cuando sea aplicable)	8.5.1 a) 1)		X
19	Información relativa a la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o sea utilizada por ella	8.5.3	X	
20	Control de cambios para la prestación o producción del servicio	8.5.6	X	
21	Liberación de productos y servicios una vez constatado que se cumple con los requisitos de ellos, que incluya evidencia de conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan su liberación	8.6	X	
22	No conformidades, acciones tomadas por la empresa, concesiones obtenidas y autoridad decisora	8.7.2	X	
23	Actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1	X	
24	Implementación de las auditorías internas	9.2.2	X	
25	Salidas del proceso de revisión por la Dirección	9.3.3	X	
26	Naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, así como de los resultados de la implementación de las acciones correctivas	10.2.2	X	

Conforme lo indicado, conviene establecer el siguiente esquema general del sistema de gestión:

Tabla N° 15: Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP

Tipo	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESOS DE DIRECCIÓN	Alta Dirección	No tiene	Revisión por la Dirección Planeamiento estratégico
	Gerencia	Gerencia General	Planificación de los servicios (roles)
			Gestión de oferta de servicios (buses para demanda extraordinaria)
			Gestión de contratos (con el CTP y Aresep-refrendo)
		Gerencia de Operaciones	Control de pasajeros transportados
			Control de tiempos de viaje
	Gerencia Financiero-Contable	Control de recursos Control financiero-contable-tributario	
	Auditoría externa	No tiene	Auditoría externa estados financieros
PROCESO PRINCIPAL	Traslado de pasajeros	Operaciones	Revisión pre-salida de la unidad de servicio
		Operaciones	Venta de tiquetes (opcional)
		Operaciones	Abordaje y desabordaje en terminal
		Operaciones	Abordaje y desabordaje en carretera o paradas en tránsito
		Operaciones	Manejo de equipajes (opcional)
		Operaciones	Transbordo de pasajeros
		Operaciones	Rescate de unidad en carretera
		Hechos de tránsito	Atención de accidentes de tránsito
			Atención de causas penales por accidente
			Apelación infracciones de tránsito
			Accidentes en la unidad (SOA)
PROCESOS DE APOYO	Recursos Humanos	Reclutamiento y selección de personal	Reclutamiento y selección de personal
			Inducción
		Capacitaciones	Capacitación permanente
		Inclusión y exclusión de colaboradores	Procedimiento inclusión y exclusión de planilla CCSS
			Procedimiento inclusión y exclusión de planilla INS
		Sancionatorio	Amonestación
			Suspensión
			Despido
		Salud y seguridad ocupacional	Atención de accidentes laborales con cargo a la RT
			Plan de emergencias
	Prevención y promoción de la salud ocupacional		
Revisión de extintores, botiquines y equipo de seguridad			
Protocolo de hidratación por estrés térmico (opcional)			

Tabla N° 16: Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP (parte 2)

Tipo	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESOS DE APOYO	Recaudación, contabilidad ingresos	Control de ingresos	Liquidación de entrega y procedimiento para devoluciones por diferencia en entrega
			Recaudación y liquidación
		Control de egresos	Trámite de facturas
			Pago a proveedores por transferencia electrónica
			Pago a proveedores por cheque
			Pago de planillas (salarios)
		Control de pasajeros transportados	Control de pasajeros
			Elaboración y presentación de estadísticas Aresep
		Control de inventarios	Inventario de repuestos
			Inventario de llantas
			Inventario de combustible
			Inventario de aceites
		Control de activos	Inventario de activos
			Depreciaciones
		Control de consumo energético	Control de consumo de combustibles
			Control de consumo eléctrico
		Contabilidad	Registro y pago de facturas
			Conciliaciones bancarias
		Financiero-contable	Elaboración de estados financieros
	Auditoría interna		
	Mantenimiento	Mantenimiento preventivo	Pre-Riteve
			Preventivo enderezado, pintura y tapicería
			Preventivo mecánico
		Mantenimiento correctivo	Post-Riteve
			Correctivo mecánico
			Correctivo enderezado, pintura y tapicería
	Lavado	No tiene	Lavado
			Lavado y encerado
			Lavado motor
	Contraloría de Servicios	No tiene	Atención de incidencias
			Elaboración y presentación de informe del periodo
			Evaluación del nivel de satisfacción del cliente
	Archivo y control de documentos	No tiene	Control de cambios
Archivo expediente administrativo Aresep			
Archivo expediente administrativo CTP			
Archivo documentación unidades (control vencimientos)			
Control de cambios normativos			

Tabla N° 17: Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP (parte 3)

Tipo	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
PROCESOS DE APOYO	Auditoría interna	Auditoría e informe de no conformidades	Auditoría del sistema operativo
			Auditoría de requisitos del manual de calidad
			Auditoría de requisitos de RRHH
			Auditoría SySO
		Seguimiento	Seguimiento de acciones correctivas y cierre inconformidades
	Abastecimiento de combustible (opcional)	Carga y descarga	Procedimiento de descarga en tanques de almacenamiento
			Procedimiento de carga en unidades de transporte
		Preventivo	Atención de derrames en área de tanques
			Atención de derrames en área de abastecimiento
	Gestión de calidad	No tiene	Control de la documentación del sistema
			Control de cambios
			Control de registros
			Control de aguas residuales (opcional)
Control de manejo integral de residuos sólidos (opcional)			
Control volumétrico de surtidores (opcional)			

NOTAS:

1. Los procedimientos con indicación expresa de **(opcional)** pueden ser excluidos del sistema de gestión, en respuesta a criterios propios de la tipología de servicio.
2. Algunos de los procedimientos indicados corresponden a controles internos de la organización y, por ende, es cada una de las empresas prestatarias la que finalmente deberán determinar sus procedimientos propios. Sin embargo, para efectos de control y estandarización, se señalan todos en los cuadros que anteceden, para su eventual desarrollo según el caso de que se trate.

Indicadores de gestión

William Edwards Deming afirmó que “No se puede mejorar lo que no se controla; no se puede controlar lo que no se mide; no se puede medir lo que no se define”.

El desarrollo de cualquier proceso productivo requiere de un sistema de indicadores que permitan medir la gestión organizacional, de manera tal que se cuente con información que facilite los ajustes requeridos con base en información veraz. “La gestión de las empresas de transporte debe tender no solo a la adecuada operación, mantenimiento y renovación de su parque

automotor, de tal manera que la operación de sus vehículos se ciña a principios y beneficios de rentabilidad, niveles de contaminación y seguridad vehicular activa y pasiva, sino a competir con mayor eficiencia, productividad y reducción de costos y a ofrecer a sus clientes internos y externos los mejores estándares de servicio, calidad y seguridad en sus operaciones cotidianas. Solo agrupando todos estos factores serán competitivas y se mantendrán en el mercado, logrando una imagen positiva ante la sociedad” (Linares, 2012, pág. 83).

Para Linares, una empresa de transporte es exitosa si:

1. “Es económicamente rentable, altamente competitiva, cumple con los requisitos legales y ambientales y conserva promueve una buena imagen ante la sociedad.
2. Los vehículos de la empresa están en condiciones de operación y buen estado de mantenimiento, minimizando el impacto ambiental, de manera que se permita a sus colaboradores realizar efectivamente sus trabajos, asegurando a la empresa rentabilidad a largo plazo.
3. Mantiene el número y tipo correcto de vehículos para prestar oportunamente el servicio, manteniendo o mejorando la rentabilidad.
4. Mantiene en buen estado o mejora sus instalaciones administrativas y técnicas, para permitir una buena administración y favorecer el mantenimiento apropiado de la flota.
5. Asegura remuneraciones justas, buen ambiente laboral, salud y seguridad en el trabajo y beneficios justos para sus empleados.
6. Colabora para que las empresas o personas cuyo trabajo está relacionado con el mantenimiento u operación de sus vehículos alcancen con ella niveles de rendimiento económico, ambiental y social similares a los de la propia empresa.
7. Cumple y excede las normativas legales impuestas por el Estado.
8. Trabaja para disminuir el impacto ambiental y social producto de su operación.
9. Ofrece a los clientes finales un transporte seguro y un servicio óptimo.
10. Mejora la rentabilidad de la empresa a través del mejoramiento continuo de su operación, empleando procedimientos de administración e instrumentos de medición e inspección periódica (...) que permitan evidenciar las oportunidades de mejora de sus sistemas de gestión” (Linares, 2012, pág. 84 y 85).

La norma ISO 9001:2015 desarrolla de manera amplia la evaluación del desempeño de las organizaciones, como medio de implementar procesos de mejora continua. El apartado 4.4.1 de la norma de rito señala:

“4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;

c) **determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos**” (ISO 9001:2015) (el resaltado no es del original).

El apartado 9 de la norma ISO 9001:2015, denominado “evaluación del desempeño”, establece como imperativo a cargo de la organización determinar “los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos”, indicadores que, en todo caso, servirán de guía en los procesos de auditoría, calidad y como insumos en los procesos de toma de decisiones de la Alta Dirección.

“Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. El indicador es la herramienta fundamental de la evaluación. Las decisiones y acciones de la dirección en una empresa están estrechamente relacionadas con el desempeño de sus operaciones; por consiguiente, es necesario establecer un sistema de indicadores de gestión que involucre tanto los procesos operativos como los administrativos” (Linares, 2012, pág. 91).

Los indicadores que se plantean en la presente propuesta desarrollan las mediciones y controles que requieren las normas obligatorias, que se complementan con los que contiene la norma UNE-EN 13816, que de forma puntual ha determinado lo que importa medir, para controlar adecuadamente la calidad en el transporte público de pasajeros.

Estos requisitos se han armonizado con los contenidos en criterios vinculantes desarrollados por el *Manual de evaluación de calidad* emitido por parte del Consejo de Transporte Público. No son los únicos, ni son exclusivos, pero sí pueden entregar importante cantidad de información, al menos en un nivel inicial, como el que se presenta en el modelo propuesto; y pueden eventualmente servir como base para que las organizaciones desarrollen sus propios indicadores a partir de estos.

Importa recordar en este punto que cualquier organización que como producto final ofrezca un “servicio” debe estar en capacidad de medir la calidad producida de dicho servicio, especialmente si –como en el caso del transporte público costarricense– el mantenimiento de niveles óptimos de calidad se traduce en la eventual continuidad de la organización como prestataria autorizada del servicio. Adicionalmente a esta condición obligatoria, asegurar la calidad de servicio, en los términos que el cliente espera, favorece el desarrollo de un servicio que además de cumplir con los requisitos establecidos por la Administración titular satisfaga al usuario, como destinatario final del desarrollo empresarial.

Establecer indicadores que permitan determinar el grado de cumplimiento o conformidad del sistema de transporte, en términos de calidad de servicio, tiene como objeto primordial medir la eficiencia y eficacia del esquema operativo, así como el nivel de satisfacción del cliente a partir de magnitudes específicas, contempladas en el marco legal, reglamentario y normativo que lo regula. En el caso específico del presente trabajo, se debe primero determinar cuáles son los aspectos medibles relativos a factores críticos de calidad, identificados previamente a partir del análisis normativo.

El sistema propuesto pretende integrar los requerimientos de calidad de al menos tres normas (dos voluntarias y una vinculante) que establecen requisitos en relación con el tratamiento y atención de la calidad de servicio. Las normas en mención son la UNE-EN 13816 “Transporte, logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de calidad del servicio, objetivos y mediciones”, la ISO 9001:2015 “Gestión de Calidad” y el *Manual de evaluación de calidad*, que procura determinar los requisitos de calidad que el Estado costarricense determinó para la actividad del transporte de pasajeros.

La medición del desempeño empresarial, el cumplimiento de metas y obligaciones a cargo de la organización, la eficiencia de los métodos o máquinas, el rendimiento de los insumos, los resultados del trabajo realizado y el aprovechamiento de la formación personal, entre otros, se torna fundamental, si lo que se pretende es mejorar la gestión de la organización.

Las mediciones no son nuevas. Tuvieron auge en la década de los años 80 y 90, especialmente a partir del surgimiento de los cuadros de mando integral (CMI) de Kaplan y Norton, una herramienta “que utiliza un conjunto de medidas para garantizar que la alta dirección tenga una visión rápida, pero comprensiva de su negocio. Parte de la misión, la visión y la

estrategia, desmembrándolos en objetivos que son supervisados por medio del establecimiento de metas medibles, conocidas como indicadores de desempeño” (Da Silva, Pastor y Pastor, pág. 20); pero ha sido un tema discutido ampliamente, desde el siglo tras anterior. Es un hecho, para mejorar el desempeño debemos medir los resultados.

Un reto importante en los procesos de medición corresponde al tratamiento de los datos de todos aquellos aspectos considerados como “intangibles”, que incluyen el grado de satisfacción del cliente, el ambiente laboral y el índice de retención de clientes. Los procesos de toma de decisiones, así como la prevención de eventos adversos, se favorecen con las mediciones. “Resumiendo, puede decirse que cualquier compañía que se encuentre en un mercado competitivo y que quiera tener éxito debe revisar y actualizar sus indicadores de medida” (Salgado, 2001, p. 5). Medir de manera correcta conlleva una serie de beneficios, con incidencia directa en el desempeño de la organización; entre ellos se pueden citar:

- Controlar adecuadamente la evolución y desempeño de un proceso o departamento.
- Establecer los aspectos importantes que debe controlar y mejorar la organización, ya que conformarlos requiere del análisis de los aspectos que repercuten a distinto nivel dentro de la organización.
- Mayor facilidad para satisfacer las expectativas del cliente, al contar con información adecuada para gestionar sus procesos.

La norma UNE-EN 13816 contempla al menos ocho dimensiones para controlar la calidad del servicio de transporte de pasajeros; la principal de ellas es la satisfacción del cliente, toda vez que permite el alineamiento de toda la organización en torno a este aspecto. Identificar indicadores básicos de gestión que favorezcan el mantenimiento del sistema de transporte, dentro de los límites establecidos por parte de las organizaciones administrativas rectoras en la materia en Costa Rica, es otro de los aspectos que debe valorar la organización para determinar qué medir y cómo medirlo.

Estandarizar las mediciones, tomando en consideración los requisitos básicos de las normas vinculantes, favorece la generación de informes pertinentes tanto para la organización como para los entes rectoras y, por ende, propiciar que se mida de forma homogénea, tomando en cuenta los requisitos legales y reglamentarios atinentes. Se debe iniciar desde la determinación en cuanto a la información mínima necesaria que va a incorporarse en la ficha del indicador que corresponda.

La siguiente es una propuesta básica para estructurar el indicador de gestión.

Tabla N° 18: Estructura básica propuesta para los indicadores de gestión
(Manual de Apoyo para la Implantación de la Gestión de Calidad según norma UNE-EN 13816.
Fundación CETMO, año 2006)

NÚMERO Y NOMBRE DEL INDICADOR	
Definición	En este espacio la organización debe describir el indicador, de qué elementos se compone y los conceptos que contempla.
Propósito	Se detalla cuál es el fin del indicador, y qué utilidad tiene para el sistema.
Alcance del indicador	Se refiere al impacto que el indicador tiene en el sistema. Puede ser de procesos específicos o bien con impacto general.
Proceso de toma de datos	Se establece la herramienta que se utiliza y la forma en que se toman los datos. Puede hacer referencia a hojas de control, programas tecnológicos, entre otros.
Forma de calcular	Se describe cómo se realizan los cálculos con los datos recolectados.
Responsable(s)	Debe detallar quién o quiénes son los responsables de tomar los datos y procesarlos.
Frecuencia de las mediciones	Debe establecer la periodicidad del proceso de toma de datos. Hay datos que son de toma diaria, semanal, quincenal, mensual o anual. Eso lo debe definir la organización, tomando en cuenta los requisitos obligatorios.
Frecuencia de cálculo	Se determina la periodicidad de los cálculos.
Resultados esperados	Se debe concretar cuáles parámetros se atienden con el indicador.
Forma en que se presentan los resultados	Se deben considerar formas estandarizadas de presentación de resultados. Puede contener el formato de las tablas, si se contemplan gráficos, cuáles son, entre otros.
Evolución del indicador	Se define por qué el indicador es importante para la organización, cuáles resultados se obtendrán y por qué es importante darle seguimiento.
Relación con otros indicadores	Relaciona al indicador que se trate con otros correspondientes a procesos distintos, o al mismo proceso. Identificar la relación entre los indicadores favorece la verificación de los distintos aspectos que inciden en la gestión, para favorecer la adopción de decisiones basadas en datos.
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	Favorece a la organización identificar los requisitos normativos que se atienden por medio del indicador. Para el caso del transporte público, en un sistema integrado no tradicional como el propuesto se hace referencia al menos a las siguientes normas: UNE-EN 13816: Servicio y Atención al Cliente, ISO 9001:2015 y manual de calidad.
Procedimiento asociado	Se relaciona el indicador con el procedimientos del sistema.

El transporte público de pasajeros es un servicio complejo, en el cual el mejoramiento continuo depende de factores propios y ajenos a la organización; por ende, conocer el nivel de interacción e impacto entre los distintos procesos tiende a favorecer la identificación de las causas que generan las distorsiones del sistema y su oportuna corrección.

Si a la señalada complejidad se suma el hecho de que, en el caso costarricense, los esquemas y demás variables operativas del sistema son establecidos por parte del ente rector con base en información que es requerida al operador, resulta evidente que determinar los indicadores y la relación que entre ellos existe, así como entre ellos y los procedimientos de cada operador, resultan claves para lograr una eventual mejora en la calidad producida, conforme se determinen las tendencias y límites de los procesos.

Al tratarse de un sistema integrado de normas no tradicionales, los indicadores básicos propuestos, así como los medios de recolección de información y datos, se han ajustado para abarcar los ocho ámbitos definidos en la norma específica de transporte (UNE-EN 13816), los requisitos de gestión de calidad desarrollados en la norma ISO 9001:2015 y los requisitos específicos de gestión establecidos por parte de las entidades rectoras, para cubrir toda la gama de requisitos, sin dejar de relacionar estos con los ámbitos que definen la calidad de acuerdo con la norma europea, y que son:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información
- Tiempo
- Atención al cliente
- Seguridad
- Confort
- Impacto ambiental de la operación.

Se incorporan en el anexo 2 correspondiente los indicadores de gestión básicos para obtener la información requerida de cada uno de los procesos identificados, separando los mismos según se atiendan las categorías que contempla la UNE-EN 13816.

Importa destacar que, para generar la información contenida en los indicadores de gestión básicos propuestos, el modelo planteado utiliza una serie de herramientas para la calidad, predefinidas para cada uno de los procedimientos que componen los procesos identificados. También es conveniente tomar en consideración, para la determinación de las herramientas de mejora necesarias para la actividad y alcance propuesto, que en materia de transporte público remunerado de personas tenemos:

- Elementos de índole **cuantitativa** que medir (percepción del servicio, condiciones generales de las unidades de acuerdo a la normativa vigente, condiciones de la vía, condiciones de las paradas, evaluación del desempeño en general).
- Elementos de índole **cuantitativa** que controlar (horarios, pasajeros transportados, tiempos de viaje, índice de ocupación, jornadas laborales, consumo de agua, consumo de

hidrocarburos, generación de residuos, emisión de contaminantes al medio ambiente, calidad y manejo de las aguas residuales).

Para cada uno de los aspectos identificados, se incorpora una propuesta básica de cuáles son las herramientas de calidad que se podrían utilizar, haciendo la salvedad en el sentido de que las mismas obedecen no solo a los aspectos que deben gestionarse, sino además a la capacidad instalada en las empresas de transporte, el grado de complejidad de las herramientas propuestas y, sobre todo, al grado de conocimiento y manejo generalizado de la materia en el sector transporte.

Los siguientes cuadros presentan ejemplos de qué tipo de herramientas pueden utilizarse como base para controlar diversos aspectos no reglados, de manera que se genere a posteriori la información necesaria para facilitar la gestión de los mismos. Se hace la salvedad en el sentido que es una propuesta, no la única ni exclusiva, y que puede el operador variarlas, ampliando el espectro, conforme las particularidades de cada organización:

**Tabla N° 19: Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organización y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación.
Medición de requisitos medioambientales**

Aspectos medioambientales	Herramientas básicas
Consumo de combustibles fósiles	Hoja de registro
	Gráfico de control
	Diagrama de flujo
Emisión de contaminantes al medio ambiente	Hoja de registro
	Gráfico de control
Consumo de agua	Hoja de registro
	Gráfico de control
Consumo eléctrico	Hoja de registro
	Gráfico de control
Calidad y manejo de aguas residuales	Hoja de registro
	Gráfico de control
	Diagrama de Pareto
	Causa-efecto
	Diagrama de flujo
Generación de residuos sólidos	Hoja de registro
	Gráfico de control
Generación de ruido	Hoja de registro
	Gráfico de control

Tabla N° 20: Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organizaciones y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación.
Medición de calidad de servicio

Aspectos de calidad contemplados en el manual del CTP	Herramientas recomendadas
Cumplimiento de horarios y frecuencias	Hoja de registro FORM-CTP-001 (Manual) Gráfico de control
Índice de ocupación promedio por carrera	Hoja de registro FORM-CTP-002 (Manual) Gráfico de control
Cumplimientos de requisitos de circulación de las unidades (Riteve, derecho de circulación, certificación de coberturas A y C, Cosevi)	Hoja de registro FORM-CTP-003 (Manual) Hoja de registro FORM-CTP-005 (Manual) Hoja de registro FORM-CTP-006 (Manual)
Información al usuario (tarjetas de capacidad y tarifas, rotulación de unidades, libre acceso a personas adultas mayores)	Hoja de registro FORM-CTP-009 (Manual)
Cumplimiento de la ley N° 7600 y N° 7935	Hoja de registro FORM-CTP-007 (Manual)
Gestión de quejas	Hojas de registro Diagrama de Pareto Histograma Lluvia de ideas Grupo nominal Diagrama de causa-efecto Diagrama de interrelación
Capacitaciones	Hoja de registro FORM-CTP-008 (Manual)
Recaudación	Hoja de registro

Tabla N° 21: Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organizaciones y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación.
Medición de aspectos de salud y seguridad ocupacional

Aspectos de SySO	Herramientas recomendadas
Jornada laboral	Hoja de registro Gráfico de control
Capacitación del personal	Hoja de registro FORM-CTP-008 (Manual) Grupo nominal
Cumplimiento de reglamento de condiciones laborales para los conductores de autobús	Hoja de registro
Condiciones de trabajo (áreas de descanso, comedores, condiciones de talleres, etc.)	Hoja de registro
Estrés térmico y procedimiento de hidratación	Hoja de registro Gráfico de control
Extintores e implementos de seguridad ocupacional	Hoja de registro
Botiquines	Hoja de registro

4. CUARTA ETAPA: MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS EMPRESAS ANALIZADAS, ATENDIENDO LOS REQUISITOS QUE SE IDENTIFICARON EN LAS ETAPAS ANTERIORES

La propuesta planteada por este medio constituye una base que aglutina los elementos obligatorios contemplados en las normas vinculantes aplicables a la materia, conjuntamente con los voluntarios establecidos en las normas técnicas señaladas, de manera que sirva eventualmente como guía para el desarrollo de los sistemas de gestión propios de cada operador.

Al analizar la normativa vinculante aplicable al sector, y armonizarla con los requisitos voluntarios de las normas de calidad señaladas, se torna imperativo establecer una propuesta que permita al sector desarrollar su sistema de gestión.

El apartado 4.4 de la norma ISO 9001:2015 sostiene que: “La organización **debe** establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones” conforme los requerimientos de la norma de cita.

Para ello, deben determinarse:

- a. Los procesos necesarios
- b. Su nivel de interacción
- c. Los procedimientos del sistema
- d. Los controles para operar de manera eficaz
- e. La determinación de los recursos
- f. La asignación de responsables
- g. El análisis de riesgos
- h. Los procesos de mejora continua
- i. La información documentada pertinente.

La estructura propuesta, favorece la implementación de una manera organizada, que abarque el sistema, partiendo de la generalidad, hacia la especificidad de la actividad y las organizaciones que implementen su sistema sin tener conocimiento previo de este tipo de organización administrativa.

Por las características inherentes del servicio público que se trata, tomando en consideración las variables señaladas, se propone la siguiente estructura básica para la documentación del sistema.



Imagen N° 11: Pirámide documental propuesta para el sistema de gestión TPRP

4.1 Política de calidad

Elaborar una política de calidad adecuada es la base para la adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC), indistintamente de la materia que se trate, ya que esta contempla los preceptos generales que permiten la alineación de todo el sistema hacia la satisfacción del cliente. Una política adecuada plasma la filosofía empresarial y, por ende, su conformación, divulgación y comunicación adecuada, en los términos contenidos en los apartados 5.2.1 y 5.2.2 de la norma ISO 9001:2015, es fundamental.

Para conformar una política idónea, el interesado deberá responder, para redactar este elemento, al menos las siguientes interrogantes:

- a. **¿A qué se dedica la organización u empresa?** Se debe presentar la empresa indicando su giro comercial o demás aspectos que permitan identificarlo. Por ejemplo:

“XXXXX Sociedad Anónima es una compañía dedicada a prestar el servicio de transporte público remunerado de personas, en la ruta N° XX descrita como: XXXXXXXX-XXXXX y viceversa”.

- b. **¿Cuáles son los objetivos de calidad y generales de la organización, incluidos aquellos referidos al cliente?** Al ser prácticamente la carta de presentación de la

organización, importa sobremanera exponer la forma en que la organización entiende el concepto de calidad, y cuáles son los objetivos de calidad.

Por ejemplo: “prestar el servicio de forma continua, eficiente y eficaz, atendiendo las necesidades de nuestros clientes sobre la prestación del servicio público, son los lineamientos que enrumban nuestros objetivos de calidad, definidos como XX, XXI, XX2, en atención de los requisitos contemplados en ...”.

c. ¿Cuáles son los lineamientos mediante los cuales la organización ha dispuesto alcanzar niveles óptimos de calidad? En el caso que nos ocupa, como hemos señalado, las normas que permiten alinear nuestros objetivos de calidad son:

- ISO 9001:2015
- UNE-EN 13816
- *Manual de evaluación de calidad* del CTP

Por ejemplo: “las normas ISO 9001:2015, UNE-EN 13816 y el MANUAL DE CALIDAD establecido por parte del Consejo de Transporte Público...”.

d. ¿Cómo asegura la organización la mejora continua de su gestión? La introducción del término “mejora continua” dentro de la política de calidad favorece la constancia en la adopción y seguimiento de las acciones pertinentes para adaptar el servicio conforme lo requieran las partes interesadas.

Por ejemplo:

“Comprometidos con los estándares de calidad indicados, la Alta Dirección de la organización apoya la implementación de procesos internos como parte del sistema de gestión de la calidad, a fin de aplicar procesos de mejora continua que favorezcan la prestación del servicio autorizado”.

Seguidamente, se incluyen ejemplos de políticas de calidad de algunos prestatarios de servicios de transporte en América Latina:

a. Política de calidad de Metrobús (Bogotá-Colombia)

“POLÍTICA DE CALIDAD

METROBÚS S.A es una empresa dedicada a la prestación del servicio de transporte público terrestre masivo de pasajeros en el Área Metropolitana de la ciudad de Bogotá. La mejora continua y gestión de procesos son la base para la creación de valor para el cliente, accionistas, trabajadores y demás grupos de interés de la organización.

La dirección de la organización está comprometida, apoyando y liderando los procesos internos y el Sistema de Gestión de Calidad para el cumplimiento de los requisitos aplicables. El compromiso se demuestra mediante el desarrollo de una operación eficaz, asegurando la disponibilidad de la flota, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y minimizando los riesgos que posean un efecto negativo en la organización y aprovechando las oportunidades a través de la cooperación y entrenamiento de nuestro talento humano”¹⁵.

Objetivos de calidad:

- *Mantener el promedio mensual del nivel de cumplimiento al kilometraje programado por Metrobús por arriba del 97%.*
- *Mantener el promedio mensual de la pérdida de kilometraje por fallas mecánicas de los autobuses en no más de 7,000 km.*
- *Mantener el promedio mensual de la pérdida de kilometraje por responsabilidad de los conductores en no más de 1,000 km.*
- *Mantener el número de accidentes en no más de 23 en promedio mensual.*
- *Mantener el promedio mensual de las deducciones operativas por penalizaciones aplicadas por Metrobús en no más de 1,400 km”¹⁶.*

b. Política de calidad de CISA (México)

“Política:

En CISA nos comprometemos a prestar un servicio de transporte eficaz y oportuno, cumpliendo con los requisitos de nuestro cliente y la normatividad aplicable, actuando con responsabilidad social, y con un enfoque de mejora continua en nuestros procesos”.

Como se desprende de los anteriores ejemplos, no existe una forma estandarizada de emitir la política de calidad de la organización, pero es fundamental que en ella se refleje al menos qué es lo que la organización quiere alcanzar en términos de calidad de servicio, cómo se planea conseguirlo, y con qué insumos cuenta para alcanzar este nivel de calidad propuesta.

4.2 Manual de calidad

La norma ISO 9001:2015 modificó lo que anteriormente se consideraba la documentación del sistema (documentación, manual de calidad, procedimientos documentados y registros), en lo que ahora se denomina “Información documentada”, para la cual “no establece requisitos en su estructura y terminología para aplicarse en la información documentada del sistema de gestión de la calidad de una organización” (ISO 9001:2015).

¹⁵ <http://www.metrobus.com.co/index.php/2-uncategorised/39-politica-de-calidad>

¹⁶ <http://www.ci-sa.com.mx/politica-de-calidad/>

Como señala la norma indicada, en ocasiones la estructura y contenidos de esta pueden ser más pertinentes si se relacionan con la estructura organizacional de la empresa, por lo que, en tesis de principio, un manual, como formalmente se le conocía, no es requisito para un sistema bajo la norma ISO 9001:2015.

En contraposición con esta variación de los requisitos normativos, la realidad imperante en el sector transporte hace suponer que este tipo de instrumentos permitiría al operador establecer una estructura organizacional adecuada para ordenar el sistema y verificar que se cumplan con los criterios críticos, esto es, los obligatorios establecidos en las normas.

Para el desarrollo del “Manual de calidad y/o de características del servicio”, como también lo denomina la UNE-EN 13816, se recomienda aplicar la siguiente estructura general, adaptada de previo a las condiciones propias que caracterizan y regulan la actividad.

El siguiente es un contenido mínimo propuesto para este tipo de documento, que conjuntamente con el desarrollo de los apartados contemplados en la norma ISO 9001:2015 conforma la propuesta básica de un modelo de calidad para este tipo de industria:

- Descripción general de la organización:
 - Nombre
 - Servicio que presta
 - Ubicación geográfica
 - Condición operativa
 - Variables operativas del servicio
 - Horarios y frecuencias
 - Paradas autorizadas
 - Tipo de servicio (urbano, interurbano, interprovincial, rural)
 - Tipología de unidades autorizadas por parte del ente rector para prestar el servicio y sus requisitos (capacidad, sistema de frenado, asientos, distancia entre asientos, valijeros, etc.)
 - Flota óptima operativa autorizada
 - Interconexión con otros servicios del área
- Declaratoria de la misión empresarial
- Declaratoria de la visión empresarial
- Objetivos o compromiso de calidad (relacionados con las dimensiones contempladas en la norma UNE-EN 13816)
- Valores empresariales
- Normativa vinculante (obligatoria) aplicable a la materia
- Normas voluntarias aplicables (si las hay)
- Mapa de procesos
- Detalle de los procesos, procedimientos, instrucciones o registros aplicables al sistema conforme los requisitos contemplados en la norma ISO 9001:2015, y las exclusiones en

razón de la materia que se trata. Por ejemplo: el capítulo de Diseño, que en el caso de las rutas es potestativo del Consejo de Transporte Público.

4.3 Procedimientos

La norma ISO 9000:2015, en su apartado 3.4.5 define **procedimiento** como la “forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso”.

El tamaño, formato y complejidad de la documentación contemplada en el sistema de gestión de cada organización, y en especial de los procedimientos que se establezcan, depende de muchos factores, entre ellos:

- El tamaño de la organización
- La actividad a la que se dedica, así como los bienes y servicios que oferta
- Los procesos identificados y su grado de complejidad
- Las personas destinatarias del sistema
- Los requisitos vinculantes contemplados en leyes, decretos, reglamentos y demás actos de carácter subordinado aplicables.
- Los requisitos contemplados en las normas voluntarias que la organización decida implementar, entre otros.

Otro factor que debe tomarse en consideración es el objeto mismo de implantar procesos en una determinada organización: la estandarización. En este sentido, normalizar los procesos es el medio adecuado para unificar y dejar constancia de que las labores se desarrollan de manera sistemática, atendiendo las necesidades establecidas en las fuentes y requisitos señalados anteriormente.

El modelo propuesto desarrolla solo aquellos procedimientos comunes a todo operador, sustentados en requisitos vinculantes contenidos en leyes, reglamentos o directrices emanadas de las administraciones rectoras. La tabla N° 24: “Matriz de requisitos del modelo de gestión integrado” señala de forma expresa cuáles son esos procedimientos comunes que fueron desarrollados, mismos que se adjuntan como anexo 3 al presente trabajo de graduación.

4.4 Otros documentos

Para establecer los otros documentos relacionados con el modelo de gestión, se analizó la normativa obligatoria o vinculante asociada a la gestión de este tipo de empresas, toda vez que existe una obligación legal aplicable a la materia, contemplada en el artículo 14 de la ley N° 7593, “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, inciso a) que establece como obligación a cargo de los prestadores: “a) cumplir con las disposiciones que dice la Autoridad

Reguladora en materia de prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en la leyes y los reglamentos respectivos”.

La lista completa de la normativa vinculante aplicable al sector, se detalla en los cuadros correspondientes del anexo 1: “Matriz de requisitos legales” del presente modelo.

Adicionalmente, existen normas de carácter general, aplicables a procesos específicos contemplados en el modelo de gestión, que deben considerarse de forma casuística para el desarrollo de los procedimientos atinentes en cada organización. Tal es el caso de las siguientes normas:

- Normas internacionales de contabilidad (NIC) y normas internacionales de información financiera (NIIF): que establecen una serie de estándares relacionados con la información que debe presentar la organización sobre sus estados financieros, y cómo debe aparecer.
- Resolución de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° RIT-002-2018: Implementación de la Contabilidad Regulatoria para el Servicio de Transporte Público Remunerado de Personas en la Modalidad Autobús: Procura satisfacer los requerimientos de información a la Aresep, con fines regulatorios, por medio de un proceso estandarizado de información contable.
- Normas voluntarias: ISO 9001:2015 y UNE-EN 13816.

4.5 Registros

Los registros, como información documentada en un sistema de gestión, constituyen la evidencia de los resultados alcanzados. El apartado 3.8.10 de la norma ISO 9000:2015 establece que los registros *“pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas”*. En este sentido, los registros obligatorios para el sistema deben establecerse de conformidad con los requisitos vinculantes contenidos en la normativa analizada de previo, contenidos en el anexo 1 del modelo.

El modelo propuesto establece cuáles son los procesos comunes y mínimos necesarios para abarcar los requerimientos de las normas voluntarias de manera integral (INTE ISO 9001:2018 y UNE-EN 13816), atendiendo además aquellos contenidos en las normas regulatorias que evalúan que los entes estatales, definidos en sendos documentos normativos aplicables a la materia, especialmente aquellos definidos dentro de la herramienta para el control y la evaluación de la calidad aplicable a las empresas operadoras de transporte remunerado de personas en nuestro país (DE-28833-MOPT y su manual vigente).

La intención es abarcar un campo común a las empresas operadoras de este tipo de transporte público tal y como se ha indicado desde el principio de este trabajo. La implementación específica en una determinada organización requiere que el modelo se adapte a las condiciones particulares de cada empresa. Por tanto, el modelo pretende dar las guías primordiales y comunes a cualquier empresa que le son mandatorias para implantar mejoras en la calidad de los sistemas de transporte público sin entrar al detalle en la materialización de las mismas.

En el anexo 3, correspondiente al modelo de gestión, a modo de ejemplo, se abordará la aplicación de este modelo desarrollando las pautas básicas, comunes y regladas de algunos de los procedimientos específicos que como mínimo debe desarrollar cada empresa con la adaptación a su propio esquema administrativo, operativo y funcional; de manera que sirvan de guía para el desarrollo de sus propios procedimientos, y de base para la adecuación de estos a su propia realidad.

Las medidas de implantación a definir por el modelo también son genéricas, de acuerdo con el modelo presentado. Esto permite adecuarlas a la realidad de cada sistema, en función del grado de desarrollo, del tipo de organización y del nivel de calidad del mismo.

Las acciones de implantación deben tener en cuenta en todo momento los objetivos de calidad planteados por cada organización. La definición de estrategias y calendarios específicos de implantación de estos procesos depende tanto de cada sistema como de sus condicionantes sociopolíticos y económicos externos, aspecto que no se aborda directamente en este modelo.

El modelo establece para cada uno de los procesos asociados al sistema (dirección, principal y de apoyo) cuáles son los procedimientos asociados, si estos son reglados o no, si conllevan el levantamiento de registros, y en qué documento está contenido el respectivo registro, de manera que se favorezcan procesos de seguimiento y control de documentos.

A) PROCESOS DE DIRECCIÓN:

Los cimientos de este modelo se basan en una serie de componentes a tener en cuenta para el correcto desarrollo de los sistemas de transporte público. Estas cuestiones deben definirse primero, luego desarrollarse con el mayor grado de detalle y consenso entre los agentes implicados y, finalmente, evaluarse continuamente para introducir cambios que tiendan a mejorar su efectividad. Por tanto, hay que entender que el desarrollo de los sistemas de transporte público según este modelo debe seguir un proceso en el que la retroalimentación (interna) y el *benchmarking* (externo) guíen en todo momento las adaptaciones necesarias para alcanzar los objetivos de calidad que cada organización determine, considerando el cambio constante de la necesidad de movilización del usuario, las conductas sociales y otros condicionantes externos que rodean a la movilidad.

La definición de objetivos y escenarios, la anticipación de cambios y nuevos condicionantes, el conocimiento profundo del propio sistema y de la ciudadanía, requieren de un gran esfuerzo intelectual que se soporte en expertos de diferentes ámbitos profesionales, así como de un buen sistema de estudio y medición de la realidad, en donde la Alta Dirección juega un papel preponderante para el éxito del sistema de gestión, siendo básicos su involucramiento y liderazgo.

Se han determinado como mínimo tres procesos que involucran a la Alta Dirección y a las gerencias de Operaciones y Financiero-Contable, y en ellos se han distinguido procedimientos que den cumplimiento a los requisitos legales regulatorios de esta actividad. Se trata de los siguientes:

1- ALTA DIRECCIÓN: Debe cumplir como mínimo con dos subprocesos:

a) Planeamiento estratégico: Debería involucrar en su análisis al menos los siguientes elementos:

- Análisis de contexto
- Determinación de las partes interesadas y sus requisitos
- Alcance del sistema de gestión
- Interacciones entre los procesos y planificación de los cambios
- Establecimiento de la política y los objetivos de calidad
- Asignar roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- Determinar y planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios (personas, infraestructura, ambiente, seguimiento y medición y conocimientos).

b) Revisión por la Dirección: Debe contemplar y cumplir como mínimo con los requisitos establecidos en el apartado 9.3 de la norma ISO 9001:2015.

2- GERENCIA DE OPERACIONES: Debe al menos controlar los siguientes criterios de calidad así determinados por el CTP:

a. Control de tiempos de viaje: El procedimiento desarrollado tiene como base el formulario y los criterios preestablecidos por el CTP en el manual de evaluación de la calidad. Este arroja información pertinente que, analizada integral e interdisciplinariamente, puede resultar de máxima utilidad cuando de planificación se trata. Si bien, la determinación y la planificación son materia reservada al ente competente (CTP), la empresa operadora del servicio puede anticipar cambios a partir de la información que este procedimiento de medición y control vaya

arrojando, y plantear modificaciones al esquema operativo. A manera de ejemplo, podemos citar: aumento de flota, cambio de recorrido, carriles exclusivos, etc.

- b. Nivel de ocupación: El procedimiento desarrollado tiene como base el formulario y los criterios preestablecidos por el CTP en el manual. Este arroja información pertinente para la planificación de los servicios y plantear modificaciones al esquema operativo propiamente en cuanto al aumento de flota, refuerzos a partir de puntos determinados en la ruta y cambios de esquema operativo, etc.
 - c. Cumplimiento de frecuencias y horarios: El procedimiento desarrollado tiene como base el formulario y los criterios preestablecidos por el CTP en el manual. Este arroja información primordial en tanto permite verificar el cumplimiento del esquema de frecuencias y horarios preestablecido por el CTP, que es requisito fundamental de operación y de obligatorio acatamiento cuyo incumplimiento acarrea sanciones que van desde el apercibimiento hasta la imposición de multas pecuniarias o pérdida de la concesión o permiso de operación. También resulta información pertinente de máxima utilidad cuando de planificación se trata, y para anticipar cambios a partir de la información que esta medición y control vayan arrojando y plantear modificaciones al esquema operativo propiamente (flota, horarios, frecuencias, etc.).
 - d. Cumplimiento de especificaciones de la flota. El procedimiento desarrollado tiene como base el formulario y los criterios preestablecidos por el CTP en el manual. Este arroja información primordial en tanto que el incumplimiento de las especificaciones de la flota –que en su mayoría devienen de requisitos de circulación establecidos por ley específica– acarrea sanciones que van desde el apercibimiento hasta la imposición de multas pecuniarias o pérdida de la concesión o permiso de operación. Incluso puede arrojar información que permita validar la eficacia de los programas de mantenimiento preventivo de las unidades aprobados por la empresa, entre otras de importancia, y que cada empresa ha de analizar en su propio contexto.
- 3- GERENCIA FINANCIERO-CONTABLE: Los procedimientos de esta área están excluidos del desarrollo de los procedimientos propuestos como modelo, por tratarse de operaciones particulares de cada prestatario. Los mismos obedecen al sistema interno de cada operador, y deben ser desarrollados por cada uno de los gestores, atendiendo para tal efecto a los criterios propios de las organizaciones. Aun así, al estar sumamente regulado por normas internacionales y regulación propia en materia tarifaria impuesta por la ARESEP o el Ministerio de Hacienda, en este momento es imposible su desarrollo, ya que la industria se encuentra en proceso de transición para implementar la denominada

“contabilidad regulatoria”, cuya aplicación es obligatoria a partir de octubre del 2018. En este sentido, solo hacemos referencia a la norma que los estableció y las obligaciones derivadas de ella, que les imponen a los operadores tener que presentar la información en plazos determinados:

- 3.1 Presentación de estados financieros (auditados): Se realiza anualmente y en el mes de enero posterior al cierre fiscal de cada periodo.
- 3.2 Estadísticas de pasajeros transportados, y persona adulta mayor, por contabilidad regulatoria: Deben presentarse mensualmente, máximo el día 20 del mes siguiente al del informe.
- 3.3 Declaración anual de consumo energético, cuyo incumplimiento en su mayoría acarrea multas pecuniarias de hasta un 1% del monto de la facturación anual por consumo de energía, o de doscientos mil colones a falta de dicha información. Primero debe la organización medir su consumo energético para luego establecer la obligatoriedad o no de la presentación de esta declaración (consumo energético mayor a 240 000 kilovatios-hora, 360000 litros de productos derivados de petróleo –que debería incluir no solo combustible sino aceites– y/o 12 terajulios). La forma que la organización escoja para medir la información es propia de cada empresa, razón por la cual se desarrolla solo un procedimiento de verificación de cumplimiento de este requisito. No obstante, controlar el consumo energético por centro de trabajo y por vehículo permitiría a la empresa tener datos con los cuales se pueda conducir a la misma a programas de ahorro o control y disminución del consumo, o incluso la determinación mediante análisis de origen causa de disparadores del consumo que puedan en el análisis de contexto y riesgos minimizarse y controlarse a futuro. Puede incluso documentar tipos de vehículo con mejor rendimiento, o conductores con mayor rendimiento, información que serviría de elemento de entrada para la planificación de los programas de renovación de flota y de capacitación en buenas prácticas de manejo defensivo y conducción eficiente. Esta herramienta ha sido hasta ahora subestimada por la mayoría del sector productivo, sin que se haya logrado un mejor aprovechamiento de la información que ella contiene.

B- PROCESO PRINCIPAL:

Se entiende como tal el traslado de pasajeros y los subprocesos y procedimientos que confluyen en la prestación de ese servicio directamente. Se han determinado como procesos mínimos que deben gestionarse, medirse y establecerse los siguientes:

a) Operaciones: Abarca aquellos procedimientos que, con ocasión de la prestación del servicio de traslado de pasajeros, tienen que gestionarse por parte de la empresa. Estos son:

- Revisión de la unidad pre salida: Busca verificar el cumplimiento de todos los requisitos de circulación de la unidad establecidos por la legislación vinculante.
- Venta de tiquetes: Es un proceso opcional que aplica solo para aquellas empresas que expenden tiquetes en su operación regular. Por ser optativo y muy particular de cada empresa, este procedimiento no se desarrolla, ya que influyen elementos tan diversos como tipo de software que se utiliza, formas de pago y plataformas virtuales de compra, en donde resulta imposible estandarizar o buscar elementos comunes. Por lo anterior, si la empresa cuenta con este servicio, deberá regular el procedimiento, determinarlo, comunicarlo, establecer sus indicadores, mediciones, registros y cualquier información documentada que se determine como necesaria por parte de la organización, incluso procedimientos de apertura y entrega de caja, depósitos, devoluciones, reclamaciones, etc.
- Abordaje y desabordaje de pasajeros: Contempla los procedimientos que deben seguirse con ocasión del ingreso y egreso de los pasajeros tanto en la parada terminal como en paradas en tránsito.
- Manejo de equipajes: Es un proceso opcional y solo aplica para aquellas rutas que requieren de este servicio. Es un procedimiento reglado que se especifica tal cual lo hace la norma, sin que ello implique que, atendiendo las particularidades de la empresa, no pueda y deba adaptarse a la necesidad y realidad operativa.
- Transbordo de pasajeros por incidente en carretera: Este procedimiento regula la necesidad de transbordar pasajeros una vez iniciado el viaje y con ocasión de imprevistos que surjan en la carretera, tanto por hechos de tránsito como por cualquier otra causa que represente una imposibilidad de continuar el viaje hasta su destino final (unidad varada, situaciones externas a la empresa como cierres de carretera o retenes, etc.).
- Rescate de unidad en carretera: Procedimiento que aplica con ocasión de hechos de tránsito derivados o no de accidentes en carretera que impliquen imposibilidad para circular del autobús. Debe desarrollarse por parte de cada

empresa un procedimiento para tal efecto, ya que debe considerarse si la misma tiene taller propio, maquinaria y equipo apropiado (grúa) o si esto se subcontrata externamente. El único elemento común y que debe abordarse por parte de la empresa en el procedimiento que para ello desarrolle es la obligación de garantizarle al usuario, sin costo alguno, el abordaje en otra unidad de la misma ruta o bien el reemplazo de la unidad en un plazo razonable; o, a solicitud del usuario, el reintegro de la totalidad de la tarifa cobrada, ante la imposibilidad de terminar el recorrido por desperfecto mecánico, según lo establece el artículo 44 inciso e) de la ley de tránsito vigente, y la imposibilidad que prevé la ley de tránsito de hacer reparaciones mecánicas en la vía pública, debiendo colocar el vehículo fuera de la calzada o en el lugar más seguro donde no impida el libre tránsito, afecte la visibilidad, o ponga en peligro la seguridad de los demás. Debe retirar el vehículo en el menor plazo posible no mayor a 24 horas; lo anterior por disposición de los artículos 93 incisos d y e, 110 incisos b y f, 132, 150 incisos e y g, todos de la Ley de Tránsito vigente.

b) Hechos de tránsito:

- Accidentes dirimidos en sede de tránsito: Accidente de tránsito, de acuerdo a la ley 9078, artículo 2) inciso 1), es toda acción culposa cometida por los conductores de vehículos, sus pasajeros o los peatones, al transitar por los lugares a los que se refiere el artículo 1) de la ley de tránsito, donde se encuentre involucrado al menos un vehículo y que, como consecuencia, produzca la muerte o lesiones de personas y/o daños materiales en los bienes a consecuencia del mismo. Los accidentes que se ventilan ante los juzgados de tránsito son aquellos en donde se producen daños materiales en los bienes y/o lesiones en las personas cuya incapacidad no supera los cinco días hábiles de acuerdo al dictamen médico legal que brinde el departamento de Medicina Legal del O.I.J. No solo se contemplan las etapas del procedimiento judicial propiamente dicho, sino que se formula a manera de recomendación, actuaciones prejudiciales que faciliten la averiguación de la verdad real de los hechos y la causa judicial en garantía no solo de la empresa sino del conductor involucrado.
- Causas penales por accidentes de tránsito: Los accidentes de tránsito que se ventilan ante la sede penal de los Tribunales de Justicia son aquellos en donde se producen daños materiales en los bienes y/o lesiones en las personas cuya incapacidad supera los cinco días hábiles de acuerdo al dictamen médico legal que brinde el departamento de Medicina Legal del O.I.J., o cuando se haya

producido la muerte de personas. En este procedimiento no solo se contemplan las etapas del procedimiento judicial propiamente dicho, sino se formulan, a manera de recomendación, actuaciones prejudiciales que faciliten la averiguación de la verdad real de los hechos y la causa judicial en garantía no solo de la empresa sino del conductor involucrado.

- Apelación de infracciones: Este procedimiento desarrolla las etapas que prevé la ley N° 9078 para la apelación de boletas de infracción, y además se formulan, a manera de recomendación, actuaciones prejudiciales que faciliten la averiguación de la verdad real de los hechos y la causa judicial en garantía no solo de la empresa sino del conductor involucrado.
- Atención accidentes de pasajeros durante el trayecto, mediante seguro obligatorio automotor. En este procedimiento no solo se contemplan las etapas del procedimiento administrativo de aviso de accidente y solicitud de apertura de la póliza propiamente dicho en atención de los accidentes de tránsito donde no existe otro vehículo involucrado, y la lesión a las personas se da con ocasión de su traslado en el autobús y no se levantó boleta de infracción por parte de los oficiales de tránsito, o la denuncia de las lesiones se dio con posterioridad a la prestación del servicio. Se formulan, a manera de recomendación, actuaciones previas que faciliten la averiguación de la verdad real de los hechos y la causa judicial en garantía no solo de la empresa sino del conductor involucrado.

C- PROCESOS DE APOYO:

Por la integración de la legislación vinculante y la normativa voluntaria atinente, se han determinado como mínimo siete procesos de apoyo para los cuales se ha establecido un procedimiento en su mayoría reglado, contemplando los requisitos que prevé la legislación vinculante. Estos son:

- Recursos humanos: Cada empresa deberá desarrollar sus procedimientos de acuerdo con el tamaño de la organización, tipo de ruta, número de trabajadores, y sus particularidades administrativas operativas y financiero-contables; no obstante, debe indicarse que, por resultar mandatorio, se desarrolla un procedimiento de verificación del cumplimiento de planes de capacitación del personal, y en lo demás atinente al proceso como tal, no se desarrolla un procedimiento pero sí se realiza un detalle de registros necesarios para el mismo, que resultan comunes para cualquier empresa de transportes. A manera de ejemplo: el contrato de trabajo, registro de jornadas laboradas horas de entrada y salida y tiempos de fraccionamiento de jornadas, si las hubiera, comprobante de pago de salario con los requisitos que determina el código de

trabajo, copia del título o documento que acredite la competencia del funcionario para el puesto, copia o certificado de capacitación, cédula, licencia y código de conductor en el caso de los choferes, copia de la carta de despido y/o certificado de tiempo laborado, descripción de funciones del puesto –sea perfil, manual, por contrato o ficha–.

- **Recaudación:** Por derivarse de una reforma legal específica, se desarrolla a modo de recomendación un procedimiento que cumpla las garantías mínimas del debido proceso. Obviamente la definición del procedimiento depende de los sistemas de conteo que la empresa posea en las unidades y su propio sistema de recaudación, de manera que este procedimiento es solo una guía en el cumplimiento de la normativa vinculante.
- **Mantenimiento:** El procedimiento desarrollado para este proceso de soporte NO incluye la elaboración de programas o planes de mantenimiento preventivo o correctivo para ninguna empresa, ya que los mismos deben estar elaborados por personas con competencia para ello y dependen de múltiples factores: influyen en la determinación de los planes o programas la cantidad de la flota, las marcas de chasis y carrocería de cada unidad, la recomendación del fabricante de las unidades, la unificación de flota o distintas marcas de autobús dentro de la flota; el tipo, la marca y el rendimiento de los repuestos; filtros, aceites y materiales que se utilizan para el mantenimiento de las unidades por parte de la empresa. Incluso influye si la empresa tiene su propio taller de mantenimiento o contrata estos servicios de terceros externos a la empresa. Aplica en igual sentido para las labores de enderezado y pintura. Tampoco pretende validar los planes de mantenimiento en torno a su eficacia o su eficiencia, dado que la empresa debe desarrollar sus procedimientos y herramientas de control propios, atendiendo las particularidades de cada una. El procedimiento propuesto va dirigido, por el contrario, a verificar el cumplimiento de los planes o programas de mantenimiento, con los cuales se da cumplimiento a requisitos específicos de la legislación vinculante.
- **Lavado:** El procedimiento desarrollado para este proceso de soporte NO incluye la elaboración del procedimiento de lavado, ya que el mismo debe ser elaborado por cada empresa de acuerdo a su propio esquema pues depende de innumerables factores, entre ellos si la empresa tiene alguna maquinaria de lavado automático, si es solo manual, si subcontrata los servicios o los presta con personal propio, si la labor se lleva a cabo en instalaciones de la empresa o de terceros; el personal destinado a ello, la provisión de los materiales e incluso el tipo de materiales que se destinen para este fin, el almacenaje de los materiales, manipulación y normas de seguridad... En fin, resulta imposible estandarizar un procedimiento de lavado común, por lo que cada

empresa debe desarrollar sus procedimientos y herramientas de control propios, atendiendo las particularidades de cada una. Inclusive debe cada empresa determinar su procedimiento de manejo de desechos generados a partir de este proceso. El procedimiento propuesto va dirigido, por el contrario, a verificar el cumplimiento de los planes o programas de limpieza de las unidades, así como la existencia de personal propio para estas labores o la subcontratación de estos servicios con los cuales se da cumplimiento a requisitos específicos de la legislación vinculante, así como la apariencia en cuanto a limpieza interior y exterior de las unidades. No obstante, este procedimiento arroja información de importancia que puede dar indicios de validación de los programas de limpieza en cuanto a su eficacia y sugerencia de ajuste a los mismos.

- **Contraloría de servicios:** Este es un proceso común, creado por ley de forma específica, y de los más influyentes para el sistema de gestión, pues no solo implica el cumplimiento de un requisito de ley sino que las salidas de este proceso y sus procedimientos son fundamentales para la gestión de la calidad. El modelo propone un procedimiento de atención de incidencias basado en el modelo propuesto por la ARESEP, que a manera de base resulta una herramienta de suma utilidad para el desarrollo del mismo. Da cumplimiento no solo a principios constitucionales como el debido proceso, sino a requisitos de legalidad como plazos para resolver, integrados de la Ley General de la Administración Pública. Como ha sido la tónica, este procedimiento es solo una sugerencia base y puede ser ampliada o adaptada a la realidad y necesidad de cada empresa; además desarrolla un modelo de análisis de la información generada por la oficina y por la encuesta anual que desarrolla el CTP en su *Manual de evaluación de calidad* y la presentación del informe semestral obligatorio. Adicionalmente, una vez conformada una base de datos adecuada, y aplicados los indicadores de gestión básicos que se proponen, este procedimiento generará un insumo importante de información, para colaborar en los procesos de toma de decisiones por parte de la organización, en relación a aspectos diversos como: tipología de unidades, servicio requerido, impacto de los procesos de capacitación y sus requisitos de ajuste, confort de las unidades, confort de la infraestructura de apoyo requerida, entre otros.
- **Archivo y control de la información documentada.** Se propone un procedimiento que al menos dé cumplimiento a las exigencias de una norma voluntaria como la ISO 9001:2015, pero que procura mantener la información documentada que exige la normativa vinculante, misma que es de uso recurrente para cualquier gestión administrativa y que debe entregarse a los entes evaluadores de la conformidad en las evaluaciones anuales. Supone al menos aquella documentación que será exigida por los evaluadores (organismos de evaluación de la conformación - OEC), debiendo

necesariamente ampliarse con la información documentada que arroje el sistema de gestión de la calidad que adopte cada empresa.

- Auditoría interna: Con base en la norma voluntaria ISO 9001:2015, se propone una base que deberá ser ampliada y desarrollada por cada empresa de acuerdo a su realidad operativa y administrativa, pero derivándose de un requisito normativo, aunque vinculante, resulta común a todo el empresariado y fundamental para el análisis de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de cada empresa, cuya salida es requisito fundamental como elemento de entrada para el proceso de revisión por la Dirección y constituye una de las principales herramientas que pueden conducir los esfuerzos de la organización hacia su mejora continua.

El anexo 4 desarrollará los procedimientos que se proponen como base o guía para el desarrollo propio por cada organización, que solo contempla los requisitos regulados por legislación vinculante o voluntaria aplicable a la actividad, pero deja a la libre disposición y determinación la ampliación y adecuación de los mismos a la realidad y necesidades específicas de cada organización. Es necesario indicar que cualquier exclusión que de ellos se disponga debe justificarse, partiendo de que los requisitos allí contemplados están regulados por normativa expresa y muchos de ellos pueden acarrear un incumplimiento de requisitos establecidos por la administración reguladora que podrían finalmente derivar, en el más grave de los casos, en la caducidad de la concesión o la no renovación del contrato al vencimiento de su plazo; y en el menor de los casos, a sanciones, amonestaciones y/o multas de carácter pecuniario.

Se establecen en el modelo, como procedimientos que pueden excepcionarse en relación con las particularidades de cada una de las empresas prestatarias, los siguientes:

- Venta de tiquetes: No toda empresa cuenta con esta opción para los usuarios, ni todas la tienen como único sistema de pago del viaje. Por las particularidades de las rutas, esta opción se presenta para algunas de las rutas que cuentan con paradas terminales o en tránsito específicas para ello, pero casi todas tienen un sistema combinado de venta de tiquetes y cobro de pasaje por parte del conductor. Otras, sobre todo las rutas urbanas, tienen el sistema de cobro de pasaje por parte del conductor y no se ha establecido aún, por parte de las autoridades administrativas con competencia para ello, el método de pago electrónico, que está en etapa de desarrollo por parte de ARESEP. Por esta razón, la empresa que cuente con este sistema de venta de pasaje debe desarrollar el procedimiento específico para ello.
- Manejo de equipajes: El servicio urbano está excluido de esta regulación y solo aplica para aquellas rutas de servicio interurbano largo, interurbano corto y medio para recorrido plano y no plano, y servicios rurales para recorrido plano y no plano. Se desarrolla el procedimiento ya regulado por normativa específica, indicándose

que la adecuación al esquema operativo y administrativo de cada empresa puede ampliar el procedimiento pero no disminuirlo en cuanto a sus requisitos, pues estos resultan mandatorios de conformidad con los alcances del artículo 7.12 de la sesión ordinaria 61-2016 del primero de diciembre de 2016 de la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público.

- Protocolo de hidratación por estés térmico: Se exceptúa por tratarse de un procedimiento obligatorio solo cuando concurren las circunstancias que, de acuerdo a la normativa, la hacen exigible.
- Abastecimiento de combustibles: Debe seguirse con los procedimientos señalados por ley cuando la empresa cuente dentro de sus instalaciones con tanque de autoconsumo, caso en el cual deberá necesariamente desarrollar los procedimientos señalados en el anexo 3, de acuerdo a sus necesidades y circunstancias específicas.
- Control de aguas residuales: Deberá desarrollarse solo cuando la empresa de acuerdo con la norma específica deba presentar los controles exigidos por ley. En principio las terminales de transporte terrestre y los garajes o parqueos (predio) de vehículos están exentos, pero cuando la empresa tenga dentro de sus instalaciones (o desarrolle por cuenta propia en instalaciones destinadas para ello) labores de mantenimiento y áreas para lavado de vehículo DEBE presentar los reportes operacionales de acuerdo con lo regulado por el DE-33601-MINAE-S. Por lo anterior, y siendo un procedimiento regulado, el mismo contiene los requisitos normativos, debiendo cada empresa ampliarlo a sus necesidades y de acuerdo con su realidad operativa y administrativa.
- Control de manejo integral de residuos: Se excepciona del modelo ya que el mismo solo aplica en condiciones reglamentadas, y a cada organización le corresponde evaluar de acuerdo con la normativa específica si debe o no cumplir con el plan, según lo dispone la ley 8839 artículo 14 y el DE-37567-S- MINAET-H, artículo 23.
- Control volumétrico de los surtidores: Se exceptúa del modelo en tanto aplica solo para aquellas empresas que cuenten con tanque de autoconsumo y deseen llevar el control volumétrico de la máquina surtidora, control que resulta obligatorio para estaciones de servicio expendedoras de combustible, pero para tanques de autoconsumo no es mandatorio mas sí recomendable, pues una mala calibración de la máquina surtidora puede eventualmente alterar los datos de suministro de combustible, perjudicando niveles de despacho y consumo por vehículo y hasta de inventarios de combustible.

IV. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ANTERIOR Y ACTUAL DE LAS EMPRESAS CONTEMPLADAS EN EL PROGRAMA PILOTO DE DIAGNÓSTICO, Y LA PREPONDERANCIA DE LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, Y ANÁLISIS DE ORIGEN CAUSA DE LAS INCONFORMIDADES, COMO HERRAMIENTA BASICA PARA ASEGURAR LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

En el caso de las dos empresas tipo que sirvieron como base de estudio para determinar los requisitos del sistema de gestión propuesto, se encuentran actualmente implantados o en proceso de implantación varios de los procedimientos señalados. Las compañías señaladas han establecido a lo interno de su organización procedimientos variados, que permiten asegurar el cumplimiento de los requisitos contemplados en el *Manual de evaluación de calidad* aprobado por parte del Consejo de Transporte Público, en acatamiento a lo dispuesto en el DE-28833-MOPT, “Reglamento para la Evaluación y Calificación del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”.

Como se desprende de los estudios de evaluación de calidad aplicados desde el año 2015 a la fecha, los procedimientos y controles internos de ambas organizaciones les permitieron acceder a un nivel óptimo de cumplimiento, y mantener dicha condición en las últimas 4 evaluaciones aplicadas.

Según se indicó en la introducción, el sistema de evaluación de la calidad establecido por parte del ente rector se compone de una verificación de requisitos a cargo de tres de las partes interesadas del proceso: operador, administración y usuario; y siendo –como se indicó– que los criterios a cargo del prestatario se habían controlado de forma tal de asegurar su cumplimiento sostenido en el tiempo, el prestatario debía definir la ruta a seguir, para mejorar en los dos aspectos en los que, en tesis de principio, no tenía mayor control. Analizadas las posibilidades, se opta por establecer procedimientos adecuados, para tomar en consideración la opinión del usuario en los procesos de toma de decisiones y establecimiento de los planes de acciones correctivas aplicables a posteriori.

Identificada el área en que podían aplicarse herramientas para la calidad con posibilidad de seguimiento, control y mejora, se determinó que la verificación de cómo perciben la calidad los clientes –a pesar de ser prioritario en la implementación de procesos que favorezcan la mejora continua– es el gran ausente en la regulación nacional, ya que solo se les requiere presentar los informes semestrales de queja, sin dar mayor seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo.

Así las cosas, los procedimientos de contraloría de servicios y de análisis de resultados, con la consecuente emisión de los planes de acciones correctivas (revisión por la Dirección), fueron

prioritarios para los desarrolladores. Por ello, los procedimientos se diseñaron y aplicaron a partir de la evaluación correspondiente a los periodos 2015-2017, contando a la fecha, con los resultados que abarcan el periodo 2018 completo.

Establecer un procedimiento reglado, formatos estandarizados de manejo y recepción de las incidencias del periodo, así como la determinación de un procedimiento de análisis de origen causa de las inconformidades de los periodos en estudio, mediante la aplicación de herramientas para la calidad, y los indicadores de gestión respectivos, permitieron delimitar las acciones de mejora requeridas, favoreciendo la adopción de medidas adecuadas tendientes a mejorar la calidad del servicio ofrecido, y por ende, la percepción de calidad final por parte del cliente. Asimismo, la determinación por los medios indicados de las áreas que requieren algún tipo de intervención minimizó los costos asociados a los procesos de toma de decisiones, que anteriormente no tuvieron por sustento resultados medibles que permitieran guiar las acciones correctivas que se aplicarían a corto, mediano y largo plazo.

Los resultados obtenidos denotan un adecuado análisis de la información generada, y permitieron a las dos empresas tipo que conforman el plan piloto mejorar de forma sostenida la calificación en los criterios U del manual de calidad, que corresponden a un peso ponderado importante de la nota final de las rutas (45%). En el caso específico de la ruta N° 25, supuso la oportunidad de ascender en la calificación final de ruta tipo B a ruta tipo A, condición que mantiene hasta la fecha, y para el prestatario de la ruta N° 204-600, favorecieron la mejora, sostenida en el tiempo, del nivel de percepción de calidad por parte del usuario.

En ambos casos, se utilizó un procedimiento común para el manejo, cómputo, procesamiento y atención de las incidencias del periodo. Adicionalmente, se aplicaron los indicadores de gestión incluidos en el modelo propuesto, para medir los resultados de las acciones correctivas, de manera que se pudieran validar, o en su defecto, que se estableciera por medio de evidencia constatable y medible si se requería de algún tipo de ajuste en la acción adoptada por parte del operador.

Identificar las áreas de mejora, y las inconformidades que con más frecuencia señalaban los usuarios del servicio, facilitó la adopción de acciones a corto plazo en la gestión empresarial, que finalmente permitieron en ambas empresas:

- Disminuir la cantidad de incidencias negativas (quejas) del periodo.
- Identificar las áreas de mejora en las que se debía intervenir, para minimizar las incidencias negativas, de manera que las acciones correctivas atendieran la causa raíz de la inconformidad, para adoptar las mejoras necesarias en el menor tiempo posible.
- Incrementar la cantidad de incidencias positivas (felicitaciones) del periodo.
- Incrementar la percepción de calidad del servicio, según se desprende de la calificación alcanzada por ambas empresas en el periodo de estudio.

Ahora bien, el logro alcanzado deriva de una serie de actuaciones desplegadas por parte de la Alta Dirección, tendientes a gestionar de forma adecuada, y por medio de procesos de mejora continua, la oferta de servicio que –como concesionario de las rutas en mención– debía procurar de forma adecuada al usuario.

La primera acción desplegada por parte del operador fue fijar, de manera tentativa, los objetivos de calidad de las organizaciones, compatibilizando los mismos con aquellos identificados en el marco normativo (voluntario y vinculante) previamente establecido.

Los objetivos, se subdividieron en las 8 dimensiones de servicio contempladas en la norma UNE-EN 13816 “Transporte, logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones”, que de manera preliminar y ajustable periódicamente, conforme se avance en el proceso de desarrollo e implementación, guiarán a la organización en las distintas actividades asociadas al proceso operativo.

La manera en que los objetivos de calidad se desarrollaron dependió del trabajo conjunto de la Alta Dirección, los colaboradores y el equipo asesor que, en conjunto, sentaron las bases del sistema final, atendiendo los requisitos establecidos en el modelo de gestión que se propone.

En todo caso, para iniciar el diseño final del modelo y el desarrollo de los procedimientos contemplados para cada uno de los procesos identificados, la organización ha definido tentativamente los siguientes objetivos de calidad para ambas compañías:

1. En relación al **servicio ofertado**:

- Cumplir con el servicio establecido conforme las frecuencias y horarios determinados por parte del C.T.P.
- Cumplir con los recorridos autorizados.
- Ajustarse a los tiempos de recorridos para asegurar el cumplimiento de los horarios y frecuencias.
- Cumplir con las especificaciones de la flota optima operativa, establecidas por el ente rector.
- Analizar las necesidades especiales por demandas estacionales de previo a su advenimiento, de manera que se tramite ante el ente competente la ampliación por refuerzo de la flota, para atender de manera adecuada el incremento en los requerimientos de transporte.
- Valorar las modificaciones en los requerimientos de servicio, aplicando periódicamente encuestas de origen-destino que faciliten la identificación de opciones de mejora que puedan someterse a consideración y aprobación por parte del ente rector.
- Ofrecer a la comunidad servicios tendientes a cubrir necesidades de colectivos vulnerables, como parte de la política de responsabilidad social empresarial

- Identificar las opciones de integración operativa de las rutas servidas, con otras del sector, atendiendo los criterios de modernización y sectorización del transporte público.
 - Asegurar la confiabilidad del servicio, por medio de la implementación de procesos de mantenimiento preventivo y correctivo adecuado de las unidades.
2. En relación con el criterio de **accesibilidad**:
- Cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos en la legislación obligatoria, tanto en las unidades de servicio como en las oficinas y terminales (cuando corresponda).
 - Adecuar de manera progresiva el acceso a la información del servicio dentro y fuera de las unidades, atendiendo para tal efecto los requisitos establecidos por los entes rectores en sus resoluciones vinculantes.
 - Vigilar que los dispositivos de accesibilidad de autobuses y terminales sean adecuados para su uso, estén en buenas condiciones y se empleen sin ningún tipo de restricción por parte de los usuarios.
 - Procurar el ajuste del servicio y unidades, de manera que se adapten a los cambios tecnológicos y de demanda del mercado.
3. En relación con el criterio de **información**:
- Generar bases de datos adecuadas, que puedan ser consultadas por parte de los usuarios, en relación con: recorridos, horarios, tarifas, interconexión con otros operadores, entre otros.
 - Generar bases de datos que permitan controlar las condiciones de la flota.
 - Generar bases de datos que permitan controlar las condiciones de la infraestructura de apoyo (cuando corresponda).
 - Adecuar los sistemas existentes a los nuevos requisitos de información establecidos por los entes rectores.
 - Mantener bases de datos relativas a la oferta de servicios, nivel de ocupación, tiempos de viaje y demás aspectos que permitan anticiparse a cambios en los requisitos de servicio por parte del usuario o de la Administración.
 - Mantener un centro de llamadas (contraloría de servicios) en el cual los usuarios puedan consultar las dudas sobre el sistema, presentar quejas, sugerencias y/o felicitaciones.
 - Publicitar entre los usuarios y partes interesadas la existencia de la contraloría de servicios, como medio inicial de contacto entre el operador y las partes interesadas.
 - Cumplir con los requisitos de información derivados de los entes rectores, o administraciones públicas vinculadas al sector, contenidos en las normas obligatorias.
 - Mantener actualizados los insumos que permitan controlar la operación, con base en la información requerida para alimentar los indicadores de gestión establecidos por la organización.
 - Informar adecuadamente a los usuarios de cualquier cambio, suspensión o atraso en la prestación del servicio.

- Capacitar al personal a cargo, para que atienda debidamente las necesidades de información de los usuarios. Esto desde el proceso de inducción y a lo largo de su desempeño en el cargo.
4. En relación con el criterio de **tiempo**:
- Analizar la oferta de servicio en relación con las externalidades que pueden afectarlo, para determinar si se requiere de algún tipo de ajuste en flota, para cumplir con los horarios y frecuencias predefinidos por parte del C.T.P.
 - Mantener los datos históricos de tiempos de viaje y demanda, para anticiparse a cualquier factor externo que pueda incidir negativamente en el servicio.
 - Establecer recorridos de “emergencia” en caso de que algún acontecimiento externo afecte el cumplimiento de la frecuencia y horarios autorizados.
 - Analizar cómo factores externos (congestionamientos, intersecciones, paradas en tránsito, giros a la izquierda, pasos no semaforizados, recorridos y demás externalidades) pueden afectar la prestación del servicio, para someter a consideración de las autoridades pertinentes soluciones adecuadas que minimicen el impacto negativo en el sistema de transporte.
 - Mejorar la percepción del tiempo en carretera de los usuarios, por medio de la incorporación de facilidades tecnológicas que minimicen el estrés generado por la espera en zonas congestionadas, especialmente en las horas pico.
5. En relación con el criterio de **atención al cliente**:
- Establecer un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, haciendo énfasis desde un principio en los objetivos de calidad de la empresa.
 - Mantener un programa de capacitación continua, mediante el cual se otorguen a los colaboradores de la compañía las herramientas necesarias para atender distintas situaciones relacionadas con la operación normal de la organización.
 - Establecer procedimientos claros para los distintos procesos involucrados en la gestión de la compañía, para minimizar el estrés de los colaboradores al momento de abordar las incidencias que se presenten en la ejecución de las labores encomendadas.
 - Contar con una oficina de atención al cliente (contraloría de servicios) con personal capacitado y dispuesto a atender las distintas incidencias, cumpliendo para tal efecto con el procedimiento debido, dentro del plazo máximo establecido para tal efecto.
 - Facilitar a los usuarios el acceso al servicio, instalaciones y facilidades, mediante instrumentos, gráficos, imágenes, páginas web y otras herramientas.
 - Aplicar procesos periódicos de evaluación del desempeño de los colaboradores, con el fin de identificar sesgos en la formación o habilidades, que sean atendidos en los procesos de capacitación continua.
 - Cumplir los requisitos de presentación personal de los colaboradores.

6. En relación con el criterio de **confort**:

- Cuando proceda, desarrollar infraestructura de apoyo que brinde al usuario protección contra la intemperie, seguridad, comodidad y confort en terminales habilitadas para tal efecto, en razón de las condiciones operacionales de la ruta.
- Adquirir vehículos adecuados para el tipo de ruta que se trate.
- Respetar la distancia entre asientos establecida por el ente rector.
- Procurar el confort de los usuarios por medio de la capacitación de los conductores en buenas técnicas de manejo.
- Mantener la limpieza en las unidades durante la prestación del servicio.
- Mantener la limpieza en las terminales, cuando por la tipología de ruta corresponda, atendiendo además los servicios complementarios que se requieran (servicios sanitarios, oficina de información, áreas de espera, etc.).
- Desarrollar servicios complementarios en las unidades por medio de la incorporación de opciones de interconexión a la red (*wifi*).

7. En relación con el criterio de **seguridad**:

- Prevenir los accidentes de circulación por medio de programas de capacitación y concientización continua de los colaboradores.
- Identificar los “*topics*” o zonas problemáticas en términos de seguridad y vialidad, para adoptar las medidas necesarias para minimizar el riesgo de incidencias negativas.
- Dotar los vehículos de transporte, en la medida de lo posible, de medios de vigilancia, radiocomunicación e iluminación adecuada, para prevenir incidentes.
- Establecer protocolos de atención de incidentes, y capacitar a los colaboradores sobre los mismos, de manera que se disminuya el tiempo de atención y reacción ante eventos adversos. Los procedimientos deberán incorporarse dentro de los procesos de formación continua y, cuando corresponda, deberán realizarse los simulacros requeridos para perfeccionar la aplicación de los mismos, y medir su nivel de efectividad.
- Señalizar adecuadamente en las unidades los elementos de seguridad necesarios en caso de emergencia, y rotular adecuadamente su uso correcto, de manera que se pueda leer en caso de requerirse.
- Establecer protocolos de atención de emergencias en las instalaciones y probarlos por medio de simulacros programados.
- Informar periódicamente a los clientes sobre los protocolos de seguridad implementados por parte de la organización.

8. En relación con el criterio de **impacto ambiental**:

- Presentar ante el MINAE los informes anuales de consumo energético.
- Medir el nivel de consumo de hidrocarburos de la flota, de forma individual y grupal, de manera que se pueda identificar el tipo de motor más eficiente para los efectos del trazado de ruta.

- Sustituir de forma paulatina la flota óptima operativa con unidades más eficientes en términos de consumo de hidrocarburos, y menos contaminantes.
- Establecer protocolos de manejo de residuos sólidos, para fomentar el reciclaje.
- Implantar paulatinamente tecnologías que favorezcan la disminución de la huella de carbono relacionada con la operación normal de las rutas.
- Controlar por medio de infraestructura y equipo adecuado el consumo de agua potable, para minimizar el impacto medioambiental.
- Implementar las mejores prácticas en el manejo de los procesos de almacenamiento y despacho de hidrocarburos, de manera que se minimice el riesgo de un evento adverso de contaminación.
- Controlar de forma periódica la calidad de las aguas residuales generadas de la operación de la empresa.

Las medidas para cumplir con los objetivos están actualmente en distintas fases. En algunos casos ya se cuenta con infraestructura y equipo necesario, mientras que en otros aspectos se está en la etapa de planeamiento. En todo caso, la determinación de los objetivos sirve de base para la definición de las estrategias puntuales y calendarización de las actividades requeridas que, además, son revisadas anualmente con base en los resultados obtenidos en los dos procedimientos que generan este tipo de insumo a la Administración, a saber:

- a. Los informes de quejas semestrales y su varianza durante el periodo de análisis.
- b. Las encuestas de percepción de calidad de servicio aplicadas anualmente, conforme los parámetros establecidos en el *Manual de evaluación de calidad* vigente.

Ahora bien, los objetivos de calidad del operador y la administración deben necesariamente alinearse con los del cliente, y es este el proceso que más avance ha tenido en ambas compañías; sin embargo, existen logros que incluso anteceden la formulación de los objetivos planteados y que permiten deducir que existe un compromiso por parte de la Alta Dirección para alcanzar las metas propuestas; entre ellos:

- Implementación de un sistema de medición del consumo energético de las unidades en flota, para determinar los límites del proceso y controlar de forma adecuada los procesos de adquisición de unidades y formación del personal operativo en técnicas adecuadas de manejo, con evaluaciones periódicas del desempeño.
- Adquisición de un sistema automatizado de lavado con sistema de recirculación y purificación de aguas residuales, para minimizar la huella hídrica del proceso.
- El ajuste anual de los programas de capacitación de los conductores, conforme los hallazgos generados a partir de los informes de quejas y las encuestas anuales.
- El control estadístico implementado en algunos de los procesos principales de la compañía.
- La contratación de personal especializado para atender la implantación del sistema, su seguimiento y mejora, entre otros.



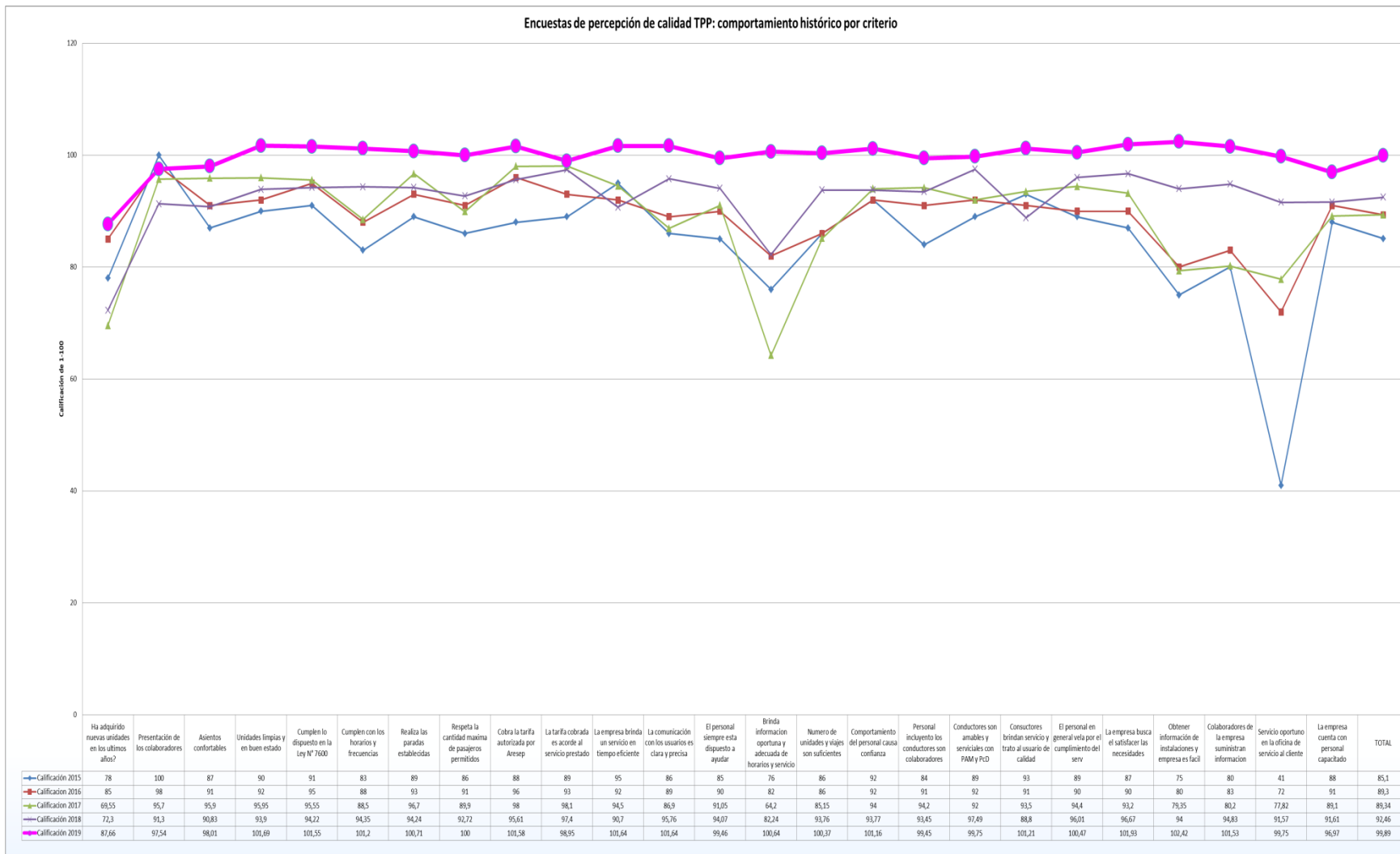
Figura N° 12
Instalaciones de lavado automatizados con sistema de recirculación y purificación de aguas

El análisis de resultados inicia a partir del año 2016, periodo en el cual se aplicaron, por primera ocasión en la organización, herramientas apropiadas para el análisis de las incidencias y encuestas anuales de percepción de calidad, por medio de un procedimiento estandarizado del cual se derivaron las acciones correctivas, los responsables y el periodo máximo de implementación.

El ejercicio se ha mantenido hasta la fecha, y del mismo se manejan indicadores de gestión que favorecen el control permanente de los resultados del periodo, así como el ajuste de las distintas acciones o actividades desplegadas, para, finalmente, asegurar la mejora continua de la gestión de ambos prestatarios. Los siguientes cuadros y gráficos evidencian los resultados que la gestión adecuada de la percepción de servicio del cliente supuso para cada uno de los operadores. Se presentan los resultados de cada una de las empresas que participaron en el proyecto piloto que sustenta la presente tesis de graduación.

Tabla N° 22: Cuadro comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019)
Ruta N° 25: San José-Calle Blancos y viceversa

Criterio	Categorías	Aspectos evaluados	AÑO 2015		AÑO 2016		AÑO 2017		2018		2019	
			Promedio	Calificación	Promedio	Calificación	Promedio	Calificación	Promedio	Calificación	Promedio	Calificación
U	E.T.	Ha adquirido nuevas unidades en los últimos años?	89,2	78	92,2	85	90,5	69,55	88,5	72,3	97,3	87,66
		Presentación de los colaboradores		100		98		95,7		91,3		97,54
		Asientos confortables		87		91		95,9		90,83		98,01
		Unidades limpias y en buen estado		90		92		95,95		93,9		101,69
		Cumplen lo dispuesto en la Ley N° 7600		91		95		95,55		94,22		101,55
	C	Cumplen con los horarios y frecuencias	87,0	83	92,2	88	94,2	88,5	94,9	94,35	100,5	101,2
		Realiza las paradas establecidas		89		93		96,7		94,24		100,71
		Respeto la cantidad máxima de pasajeros permitidos		86		91		89,9		92,72		100
		Cobra la tarifa autorizada por Aresep		88		96		98		95,61		101,58
		La tarifa cobrada es acorde al servicio prestado		89		93		98,1		97,4		98,95
	CR	La empresa brinda un servicio en tiempo eficiente	85,6	95	87,8	92	84,4	94,5	91,3	90,7	100,8	101,64
		La comunicación con los usuarios es clara y precisa		86		89		86,9		95,76		101,64
		El personal siempre está dispuesto a ayudar		85		90		91,05		94,07		99,46
		Brinda información oportuna y adecuada de horarios y serv		76		82		64,2		82,24		100,64
		Numero de unidades y viajes son suficientes		86		86		85,15		93,76		100,37
	SEG	Comportamiento del personal causa confianza	89,4	92	91,2	92	93,6	94	93,9	93,77	100,4	101,16
		Personal incluyendo los conductores son colaboradores		84		91		94,2		93,45		99,45
		Conductores son amables y serviciales con PAM y PcD		89		92		92		97,49		99,75
		Conductores brindan servicio y trato al usuario de calidad		93		91		93,5		88,8		101,21
		El personal en general vela por el cumplimiento del servicio		89		90		94,4		96,01		100,47
	EMP	La empresa busca el satisfacer las necesidades	74,2	87	83,2	90	83,9	93,2	93,7	96,67	100,5	101,93
		Obtener información de instalaciones y empresa es fácil		75		80		79,35		94		102,42
		Colaboradores de la empresa suministran información		80		83		80,2		94,83		101,53
		Servicio oportuno en la oficina de servicio al cliente		41		72		77,82		91,57		99,75
		La empresa cuenta con personal capacitado		88		91		89,1		91,61		96,97
	Calificación final obtenida por parte del prestatario por este criterio			85,1		89,3		89,3		92,5		99,9



**Figura N° 13: Gráfico comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019)
Ruta N° 25: San José-Calle Blancos y viceversa**

Tabla N° 23: Cuadro comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019)
Ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa

Categorías		Calificación 2015	Calificación 2016	Calificación 2017	Calificación 2018	Calificación 2019
E.T.	Ha adquirido nuevas unidades en los últimos años?	86,74	87,84	78,45	81,71	88,63
	Presentación de los colaboradores	97,34	95,73	96,85	93,82	96,54
	Asientos confortables	85,2	87,08	91,25	94,13	97,57
	Unidades limpias y en buen estado	93,93	92,25	93,9	95,14	99,49
	Cumplen lo dispuesto en la Ley N° 7600	90,78	90,86	93,2	94,05	99,6
C	Cumplen con los horarios y frecuencias	89,16	88,19	90	97,57	100,4
	Realiza las paradas establecidas	97,34	95,73	96,4	93,79	100,28
	Respeto la cantidad máxima de pasajeros permitidos	85,2	87,08	95,9	93,24	98,3
	Cobra la tarifa autorizada por Aresep	93,93	92,25	97,6	93,23	98,69
	La tarifa cobrada es acorde al servicio prestado	96,77	92,91	97,55	96,94	97,49
CR	La empresa brinda un servicio en tiempo eficiente	89,67	89,86	94,7	93,98	99,69
	La comunicación con los usuarios es clara y precisa	86,44	89,14	85,75	93,89	100,38
	El personal siempre está dispuesto a ayudar	92,31	88,9	93,3	96,08	99,95
	Brinda información oportuna y adecuada de horarios y servicio	89,44	88,42	83,85	99,32	99,03
	Número de unidades y viajes son suficientes	96,5	88,01	90,55	95,26	99,14
SEG	Comportamiento del personal causa confianza	94,25	91,01	94,5	96,19	100,07
	Personal incluyente los conductores son colaboradores	94,2	90,34	94	98,44	99,18
	Conductores son amables y serviciales con PAM y PcD	93,54	90,54	92,45	93,57	98,77
	Conductores brindan servicio y trato al usuario de calidad	87,04	90,5	92,02	94,1	100,07
	El personal en general vela por el cumplimiento del serv	95,48	92,25	95,15	95,91	100,15
EMP	La empresa busca el satisfacer las necesidades	91,52	91,31	94,65	91,79	100,27
	Obtener información de instalaciones y empresa es fácil	57,05	86,36	85,2	95,12	99,07
	Colaboradores de la empresa suministran información	86,09	87,18	86,75	93,88	99,81
	Servicio oportuno en la oficina de servicio al cliente	86,35	78,67	73,2	93,59	99,09
	La empresa cuenta con personal capacitado	93,39	91,71	90,8	92,86	99,1
TOTAL	89,3	89,76	91,12	94,30	98,83	

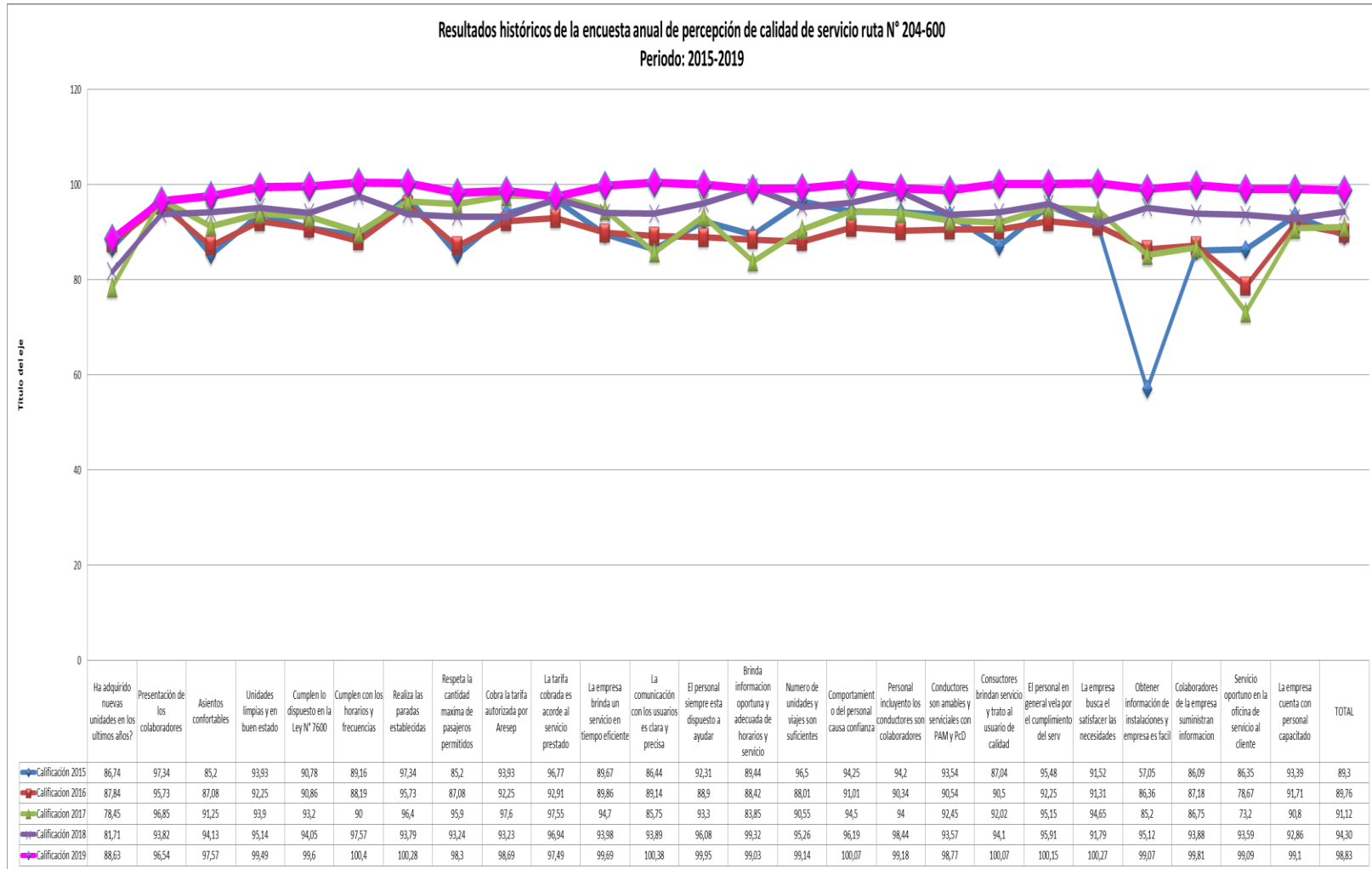


Figura N° 14: Gráfico comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019)
Ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa

Los siguientes son los cuadros de control y gráficos correspondientes a las incidencias atendidas por parte de la Contraloría de Servicios de las empresas señaladas, durante el periodo 2016-2018. Se analizaron entre 5 y 6 periodos semestrales para cada una de las rutas, conforme el procedimiento de atención de quejas lo dispone, atendiendo los requerimientos de ARESEP pero aplicando un proceso estandarizado de gestión para atender este tipo de insumo.

Tabla N° 24
Resumen de incidencias del periodo I-2016-II-2018. Ruta 25¹⁷

Motivo	Periodo II-2015	Periodo I-2016	Periodo II-2016	Periodo I-2017	Periodo II-2017	Periodo I-2018	Periodo II-2018	Periodo I-2019	Periodo II-2019
Servicio al Cliente	0	7	7	7	4	2	1	2	6
Seguridad al Volante	0	6	5	0	1	0	2	0	1
Oferta de Horarios	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Accesibilidad del Servicio	0	1	1	0	0	1	2	2	0
Felicitaciones	0	1	1	4	2	1	1	0	1
Ley 7600	0	1	0	0	2	0	0	4	0
Recaudación	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Información al Usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ley 7935 (PAM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Confortabilidad de las Unidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	18	17	11	9	4	6	8	9

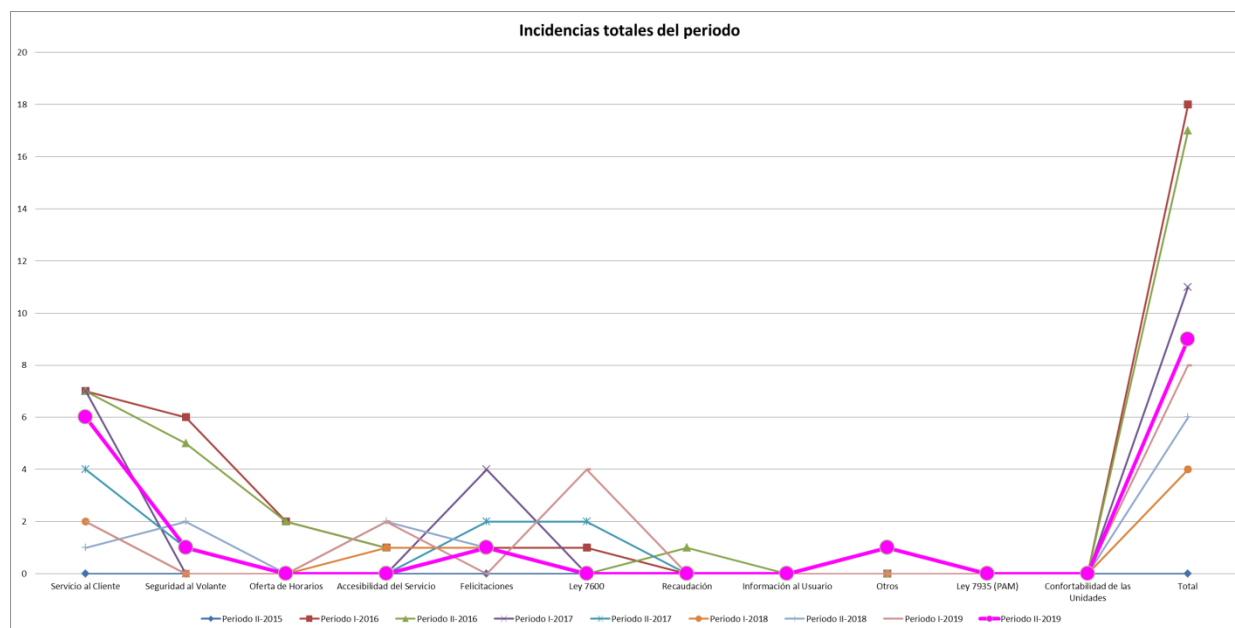


Figura N° 15
Ruta 25: Análisis comparativo de incidencias ingresadas en los últimos 6 periodos

En el caso de la ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa, el comportamiento fue similar. Si se analizan los datos que se adjuntan, denotan una reducción sustancial de las incidencias negativas del periodo, y un incremento en las felicitaciones del periodo.

¹⁷ Informe semestral de quejas. Ruta 25. Transvi S.A. Periodo II-2019.

Tabla N° 25
Ruta 204-600. Resumen de incidencias del periodo I-2016 al II-2019¹⁸.

Motivo	Periodo II-2015	Periodo I-2016	Periodo II-2016	Periodo I-2017	Periodo II-2017	Periodo I-2018	Periodo II-2018	Periodo I-2019	Periodo II-2019
Servicio al cliente	0	18	12	14	13	7	2	1	2
Seguridad al volante	0	2	0	0	4	0	0	0	0
Oferta de horarios	2	6	13	1	1	0	5	0	0
Accesibilidad del servicio	0	19	9	8	9	4	3	2	1
Felicitaciones	0	13	12	7	1	2	1	4	5
Ley 7600	0	2	1	0	1	1	4	0	0
Recaudación	0	6	2	1	0	1	1	0	0
Información al usuario	0	1	1	0	1	0	0	0	0
Otros	0	1	5	0	1	1	0	0	0
Ley 7935 (PAM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Confortabilidad de las unidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	68	55	31	31	16	16	7	8

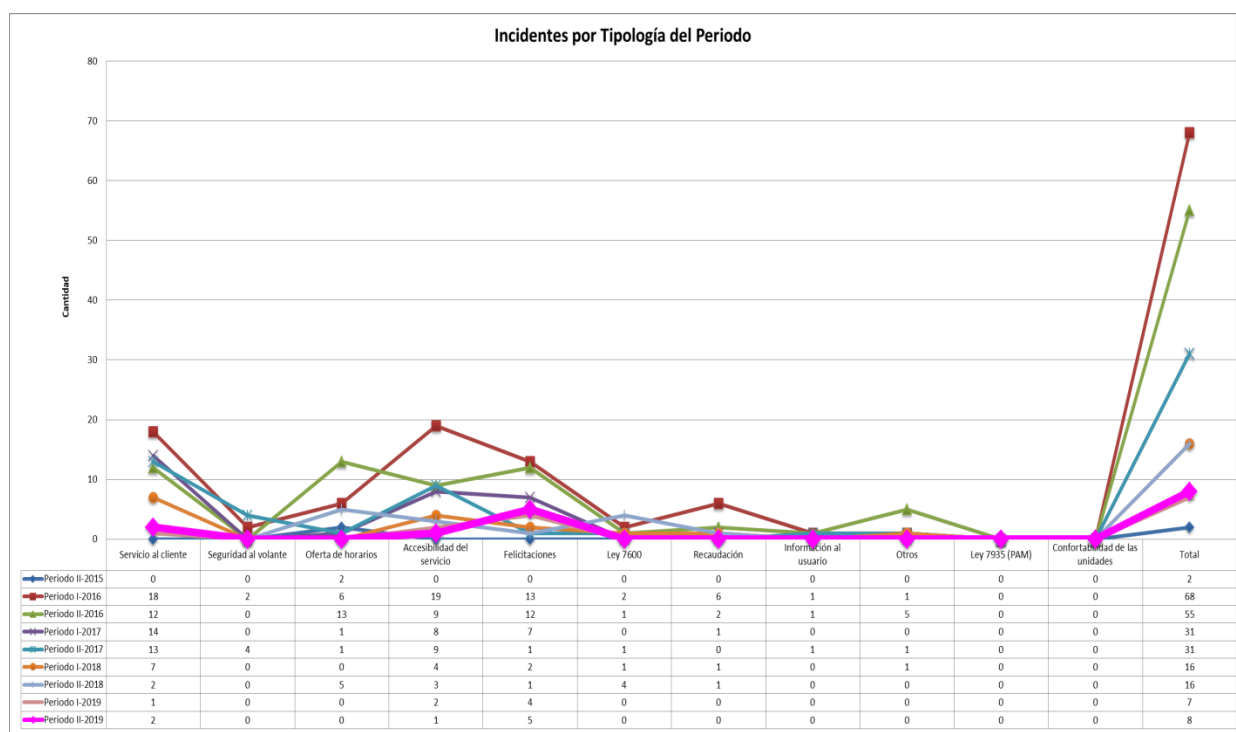


Figura N° 16
Ruta 204-600: Gráfico de incidencias del periodo I-2016 al II-2018.

Como evidencian los resultados obtenidos, definitivamente la identificación de los requisitos del cliente, conjuntamente con un ejercicio racional y objetivo para establecer las acciones correctivas, su implementación y seguimiento, favorece la adopción de medidas tendientes a lograr un nivel de adaptación tal de la oferta de servicio a los requisitos de cliente final que se disminuye el grado de insatisfacción del usuario.

Nótese que la disminución de las incidencias negativas para ambas empresas se reflejó en la encuesta de percepción de calidad, que en ambos casos tuvo un incremento que les permitió a la fecha alcanzar y mantener la categoría de “empresa clase A”, según la clasificación contenida en

¹⁸ Informe semestral de quejas. Ruta 204-600. Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. Periodo II-2019.

el manual de calidad vigente. Según se evidencia en el cuadro N° 23, la ruta N° 204-600: Empresarios Unidos de Puntarenas S.A., experimentó un incremento del 1.8% en el índice de percepción de calidad por parte del usuario; mientras que en el caso de la ruta N° 25: Transvi S.A. (ver cuadro N° 22), la diferencia positiva alcanzó el 4.2% de aumento, favoreciendo el cambio de tipología de ruta, ya que para el periodo 2015 esta se catalogó como ruta “clase B”.

V. CONCLUSIONES

Con base en el contenido y desarrollo del presente trabajo de investigación, se puede concluir que:

- A. El transporte público de pasajeros en Costa Rica es un servicio público regulado, que obedece a esquemas de servicio establecidos por parte del ente rector, de conformidad con las consideraciones de servicio derivadas de la aplicación de herramientas de diseño preestablecidas, que no necesariamente han tomado en consideración los requisitos del cliente como destinatario final del servicio.
- B. El desfase entre la propuesta de servicio y las condiciones cambiantes en los requerimientos propios del servicio ha generado modificaciones en las condiciones de movilidad, haciendo que la oferta no satisfaga la demanda, situación que ha propiciado, a lo largo del tiempo, un desplazamiento de demanda hacia formas distintas de servicio; particularidad que en sí conlleva serias consecuencias a nivel de vialidad y ambientales.
- C. Para devolver al pasajero usual del servicio a los medios masivos de transporte, se requiere alinear la gestión empresarial y de la Administración Pública a los criterios de calidad de los usuarios, de manera que los ajustes obedezcan a las necesidades reales de movilidad.
- D. Al tenor de lo expuesto, conocer de primera mano los requisitos variables de calidad de los usuarios del servicio favorece la adopción de medidas por parte del sector empresarial, tendientes a ajustar debidamente la calidad final del servicio ofertado.
- E. La aplicación de modelos de gestión de calidad en el servicio de transporte público de pasajeros en vehículos automotores, tomando en consideración los requerimientos de las partes interesadas, y en especial del cliente final, puede traducirse a la larga en la modificación de la oferta de transporte, haciendo de esta una opción viable para generar un cambio en los esquemas de movilidad en Costa Rica.

- F. La calidad del transporte público remunerado de personas en Costa Rica debe gestionarse a partir del desarrollo de los criterios de calidad estandarizados, establecidos por las partes interesadas. En virtud de ello, armonizar en primera instancia los intereses de los entes de la Administración Pública involucrados en el proceso es fundamental, para alcanzar un nivel de correspondencia adecuado y, finalmente, establecer herramientas de control comunes, que faciliten el control de los procesos y la información fluida dentro y fuera del sistema.
- G. En virtud de las características propias del sistema de transporte costarricense, el desarrollo de cualquier tipo de modelo requiere de procesos en los cuales la retroalimentación con clientes (internos y externos), así como el denominado *benchmarking* (externo analizando la “competencia”), permitan guiar los ajustes que se necesiten para alcanzar los objetivos de calidad de las organizaciones.
- H. Para desarrollar, a partir del modelo de gestión propuesto, los sistemas de gestión propios de cada organización, es necesario que de previo el prestatario y las instituciones públicas involucradas definan con mayor claridad cuáles son sus requisitos de calidad, de manera tal que, armonizados dichos requisitos con los que el prestatario ha logrado identificar a partir de la aplicación de herramientas, se genere una oferta de transporte que favorezca la eventual migración al sistema de transporte público de pasajeros que hoy día dan prioridad al transporte privado.
- I. La eventual estandarización de los objetivos de calidad de la Administración favorece el desarrollo de un modelo general de gestión de calidad, que puede aplicarse en las distintas tipologías de rutas autorizadas a nivel nacional.
- J. Existen nexos importantes entre el transporte público de pasajeros y las políticas públicas en materia medioambiental, social y de planificación urbanística, cuya atención debe priorizarse de manera tal que se logre un crecimiento organizado de los centros de población, que vaya en armonía con las estructuras operacionales de los prestatarios del servicio.
- K. No existe en el país norma específica que favorezca la adopción de sistemas de gestión de calidad para este tipo de industria, situación que bien puede solventarse si se establece un modelo general que atienda los requisitos contemplados en las normas voluntarias desarrolladas en el presente modelo.
- L. Establecer procesos, procedimientos y registros adecuados facilita al operador y a las autoridades administrativas el análisis y readecuación de los sistemas de

transportes a las necesidades cambiantes del usuario final del servicio, razón de ser de la actividad pública y privada involucrada en el proceso.

- M. De previo a desarrollar los procedimientos establecidos en el modelo de gestión propuesto, es necesario al menos definir los escenarios de movilización de pasajeros actuales, ajustando los esquemas a las nuevas pautas de movilización.
- N. Adicionalmente, es necesario estandarizar los instrumentos de control y evaluación del desempeño emitidos por parte de los distintos entes rectores en la materia por parte de la Administración, de manera tal que las decisiones se adopten conscientemente, con base y sustento en información real, que pueda ser validada por los medios adecuados establecidos por parte de las autoridades vinculadas.
- O. El establecimiento de un modelo que permita establecer las condiciones prestacionales requeridas por el cliente favorecería a futuro la aplicación de las políticas de sectorización, cuya implementación pende a la fecha.
- P. Del análisis normativo aplicable, se tiene que existen al menos tres normas que a nivel nacional pueden colaborar en el desarrollo y gestión de un sistema adecuado a la industria. Se trata de las normas ISO 9001:2015, la UNE-EN 13816 y el *Manual de evaluación de calidad*, que, según se desprende del análisis precedente, pueden integrarse para conformar un sistema de gestión no tradicional, que estandarice de alguna manera los requerimientos para controlar la calidad del servicio ofertado y su adecuación a los requisitos cambiantes de los destinatarios finales, generando una base adecuada para el desarrollo según el caso concreto.
- Q. Las normas obligatorias cuentan con instrumentos de control que, estandarizados, permitirían tanto a los entes rectores en la materia como a los operadores desarrollar modelos de gestión que favorezcan la anticipación a los cambios en los requisitos del mercado, y la final adaptación de los servicios a los requisitos del cliente.
- R. Costa Rica cuenta a la fecha con un manual de calidad emitido por parte del Consejo de Transporte Público, como ente rector en la materia, que contempla la mayoría de los criterios desarrollados por la norma técnica UNE-EN 13816:2003. En este sentido, ajustar dicho manual a los requerimientos de la normativa voluntaria señalada completaría el esquema de implementación de un modelo de gestión para el transporte de pasajeros por autobús, facilitando la migración de los esquemas actuales a uno que cumpla con los objetivos de calidad de todas las partes, y a la vez facilite la transición de aquellas compañías que, aún a la fecha,

no han iniciado con el proceso de implementación de una administración por procesos, controlada, medible y trazable.

VI. BIBLIOGRAFÍA

ARESEP (2004). Resolución RRG-7635-2004 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”.

Camisón C., Cruz S. y González, T. *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Educación S.A. Madrid, España, 2006.

Vásquez Rodríguez, Jorge Alberto. *La institucionalidad de la calidad de los servicios públicos en Costa Rica*. Escuela de Ciencias de la Administración, Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica, 2012.

Da Silva, Jackson André, Pastor, Ana Clara y Pastor, Jesús. “El uso del cuadro de mando integral como instrumento de medición para comparar los modelos de excelencia”. *Revista Iberoamericana de Estrategia*, volumen 13, núm. 4.

Decreto ejecutivo DE-28833-MOPT: “Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”

INTECO (2015). Norma internacional INTE/ISO 9000:2015. *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*- artículo 3.6.2

INTECO (2015). Norma internacional INTE/ISO 9001:2015 “Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad”.

INTECO (2015). Norma internacional INTE/ISO 14001:2015 “Requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental”.

INTECO (2007). Norma internacional BS-OHSAS 18001:2007 “Requisitos para un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional”.

Ley N° 3503: “Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores” del 10 de mayo de 1965;

Ley N° 7969, “Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad de Taxi”

Ley N° 7593: “Ley de Creación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”.

Loría Salazar, Luis Guillermo. *Vigesimoprimer informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, “Implicaciones en Infraestructura y transporte” del año 2014.*

Manual de producción más limpia y buenas prácticas ambientales. Sector transporte de pasajeros colectivo, individual y especiales.

“Modelo para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”.

Molinero, A. y Sánchez, L. *Transporte público: Planeación, diseño, operación y administración.* Distrito Federal, México, Universidad Autónoma de México.

MOPT-CTP. *Manual para la evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas.*

Norma UNE-EN 13816 (2003) *Manual de apoyo para la implantación de gestión de calidad en empresa de transporte de viajeros.*

Pedic, F. (2010). *Medición de la satisfacción del cliente.* Bogotá, D.S., Colombia.

Plan Nacional de Desarrollo.

Plan Nacional de Transportes 2011-2013, Costa Rica.

Salgueiro, Amado (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando.* Ediciones Díaz de Santos S.A., Madrid, España.

SOGELERG (1986). *Propuesta de evaluación transporte urbano.* Monterrey: Gobierno del Estado de Nuevo León. Monterrey México.

Torres Navarro, Carlos y Sanhueza Cruces, Ramón (2014). “Diseño de un modelo escalonado de calidad para empresas de transporte urbano de pasajeros”. Revista *Ingeniería Industrial* vol. 13 núm. 1. Chile, Universidad del Bío-Bío.

Vargas Alfaro, Leiner (coord.). “Rumbo a la carbono-neutralidad en el transporte público de Costa Rica”.

Velasco, J. (2010) *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*. Madrid, España. Ediciones Pirámide.

Índice de Figuras

Figura N° 1:	El círculo vicioso del transporte urbano	4
Figura N° 2:	Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015	14
Figura N° 3:	Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2018 porcentajes de utilización del servicio de transporte público	15
Figura N° 4:	Ubicación espacial de las oficinas de las empresas en las cuales se desarrolló el trabajo de campo, Calles 18 y 20, Avenida 20 A. San José, Costa Rica	19
Figura N° 5:	Modelo Servqual y la calidad	23
Figura N° 6:	ciclo PHVA	28
Figura N° 7:	Ciclo de calidad según la norma UNE-EN 13816	39
Figura N° 8:	Interrelación normativa ISO 9001:2015/UNE-EN 13816/Manual de calidad del CTP	55
Figura N° 9:	Mapa básico de procesos para transporte de pasajeros	57
Figura N° 10:	Interacción entre los procesos definidos en el mapa básico de procesos de TPRP	59
Figura N° 11:	Pirámide documental propuesta para el sistema de gestión TPRP	74
Figura N° 12:	Instalaciones de lavado automatizados con sistema de recirculación y purificación de aguas	98
Figura N° 13:	Gráfico comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 25: San José-Calle Blancos y viceversa	100
Figura N° 14:	Gráfico comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa	102
Figura N° 15:	Ruta 25: Análisis comparativo de incidencias ingresadas en los últimos 6 periodos	103
Figura N° 16:	Ruta 204-600: Gráfico de incidencias del periodo I-2016 al II-2018	104

Índice de tablas

Tabla N° 1:	Pesos relativos de la evaluación de calidad contenidas en el manual aprobado por el Consejo de Transporte Público	5
Tabla N°2:	Resultados más relevantes. Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015	13
Tabla N° 3:	Consulta Nacional sobre Servicios Públicos (Transporte) 2015	14
Tabla N° 4:	Ámbitos de calidad específicos en materia de transporte público remunerado de personas en Costa Rica	27
Tabla N° 5:	Ejemplos de mediciones aplicables al transporte de pasajeros en Costa Rica	30
Tabla N° 6:	Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816 Criterios 1 a 4	42
Tabla N° 7:	Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816 Criterios 5 a 7	43
Tabla N° 8:	Atributos, subcategorías y categorías de calidad contemplados en la UNE-EN 13816 Criterio 8	44
Tabla N° 9:	Cuadro ejemplo de la integración de los requisitos contemplados en la UNE-EN 13816 y el manual de calidad aprobado por el Consejo de Transporte Público	45
Tabla N° 10:	Criterios de evaluación tipo O	49
Tabla N° 11:	Criterios de evaluación tipo A	49
Tabla N° 12:	Determinación del marco legal y reglamentario aplicable al TPP	54
Tabla N° 13:	Requisitos específicos contemplados en el marco legal y reglamentario aplicable al TPP	54
Tabla N° 14:	Información documentada exigida por la norma ISO 9001:2015	61
Tabla N° 15:	Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP	62
Tabla N° 16:	Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP (parte 2)	63
Tabla N° 17:	Procesos y procedimientos propuestos del sistema de gestión de calidad para TPRP (parte 3)	64
Tabla N° 18:	Estructura básica propuesta para los indicadores de gestión	69
Tabla N° 19:	Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organización y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de	

	implementación. Medición de requisitos medioambientales	71
Tabla N° 20:	Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organizaciones y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación. Medición de calidad de servicio	72
Tabla N° 21:	Ejemplos de algunos aspectos que deben gestionarse en las organizaciones y las herramientas recomendadas a un nivel básico inicial de implementación. Medición de aspectos de salud y seguridad ocupacional	72
Tabla N° 22:	Cuadro comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 25: San José-Calle Blancos y viceversa	99
Tabla N° 23:	Cuadro comparativo de las calificaciones obtenidas en la encuesta anual de servicio (2015-2019) Ruta N° 204-600: San José-San Ramón-Esparza-Puntarenas y viceversa	101
Tabla N° 24:	Resumen de incidencias del periodo I-2016-II-2018. Ruta 25	103
Tabla N° 25:	Ruta 204-600. Resumen de incidencias del periodo I-2016 al II-2019	104

**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO
REMUNERADO DE PERSONAS EN
MODALIDAD AUTOBÚS**

Anexo 1

Normas Vinculantes

**Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios
Aplicables al Transporte Público de pasajeros en
Costa Rica**

MATRIZ DE REQUISITOS DE CALIDAD / TRANSPORTE PUBLICO REMUNERADO DE PERSONAS. COSTA RICA

AREA EN LA QUE APLICA	TIPO DE NORMA	NOMBRE	EXCLUSIONES	AÑO PUBLICACIÓN	EMISOR	ARTÍCULO QUE APLICA	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN (Artículos aplicables a la empresa)	CONCORDANCIAS
TODA	Constitucional	Constitucion Política de la República de Costa Rica			Asamblea Legislativa	139 incisos 19)	Artículo 139.—Son deberes y atribuciones exclusivas de quien ejerce la Presidencia de la República: (...) 19) Suscribir los contratos administrativos no comprendidos en el inciso 14) del artículo 121 de esta Constitución, a reserva de someterlos a la aprobación de la Asamblea Legislativa cuando estipulen exención de impuestos o tasas, o tengan por objeto la explotación de servicios públicos, recursos o riquezas naturales del Estado. (Nota: Mediante el artículo 2º de la Ley Nº 5702 del 5 de junio de 1975, se derogó la frase final existente en este inciso que indicaba "Exceptúanse los casos regidos por leyes especiales"). La aprobación legislativa a estos contratos no les dará carácter de leyes ni los eximirá de su régimen jurídico administrativo. No se aplicará lo dispuesto en este inciso a los empréstitos u otros convenios similares, a que se refiere el inciso 15) del artículo 121. los cuales se regirán por sus normas especiales.	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automottores"			Asamblea Legislativa	3	Artículo 3.- Para la prestación del servicio público a que esta ley se refiere, se requerirá la autorización previa del Ministerio de Transportes, sea cual fuere el tipo de vehículo a emplear y su sistema de propulsión. La referida autorización podrá consistir en una concesión o en un permiso, el otorgamiento de los cuales estará sujeto a las necesidades de planeamiento del tránsito y de los transportes en el territorio de la República, de acuerdo con los estudios que al efecto lleven a cabo los departamentos de Planificación y de Transporte Automotor(*) del Ministerio de Transportes. Será necesaria concesión: a) Para explotar las líneas que se establezcan en nuevas rutas de tránsito en el territorio de la República; b) Para explotar nuevas líneas en las rutas existentes; y c) Para continuar explotando las líneas de transporte en operación. Se requerirá permiso: d) Para explotar el servicio de transporte automotor remunerado con vehículos de transporte colectivo que no tengan itinerario fijo y cuyos servicios se contraten por viaje, por tiempo o en ambas formas; y e) Para operar automóviles de servicio público.	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automottores"			Asamblea Legislativa	11	Artículo 11.- Una misma persona no podrá ser dueña de más de dos empresas, ni socio mayoritario de más de tres empresas que operen en diferentes rutas. Queda prohibido otorgar concesiones o permisos a personas o empresas afiliadas, subsidiarias, intermedias, o en cualquier forma ligadas a otro concesionario; si se violare la prohibición establecida en este artículo, los respectivos permisos o concesiones serán cancelados. La calificación la hará el Ministerio de Transportes.	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automottores"			Asamblea Legislativa	12	Artículo 12.- La concesión se formalizará mediante contrato que suscriban el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y el concesionario. La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos lo referendará e inscribirá en el Registro de concesiones y permisos que llevará ese Ministerio.	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automottores"			Asamblea Legislativa	13	Artículo 13.- En la concesión se indicará tanto el número de vehículos que ella autoriza de acuerdo con las necesidades del servicio, como la calidad de los mismos, que ha de satisfacer las condiciones de eficiencia, seguridad, comodidad e higiene que se exija al concesionario en la prestación del servicio; también los itinerarios, horarios, tarifas y demás condiciones. Igualmente se harán constar las causales que darán derecho al Estado para cancelar administrativamente la concesión.	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automottores"			Asamblea Legislativa	14	Artículo 14.—Las concesiones que otorga esta ley son inembargables y, en principio, intransferible total o parcialmente; sin embargo, este derecho podrá cederse previa autorización del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, siempre y cuando el cesionario cumpla los requisitos para optar a la concesión. El órgano competente verificará el cumplimiento de estos requisitos. Asimismo, podrán transferirse los derechos concedidos por muerte del concesionario, siempre que exista, ante la vía que corresponda, demostración fehaciente de que el órgano competente aprueba o considera a los herederos o representantes legales capaces de prestar el servicio eficaz y económicamente. De comprobarse que estas previsiones han sido incumplidas o se trata de alguna forma directa o indirecta de actuar, el órgano competente deberá caducar los derechos concedidos. El órgano competente podrá autorizar a la empresa operadora del servicio su agrupamiento bajo esquema de consorcios operativos o el de fusión de empresas o corporacs se contraten por viaje, por tiempo o en ambas formas; y e) Para operar automóviles de servicio público. sición de los entes legalmente facultados que la soliciten. mentoía de implementación, la cual es un	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automottores"			Asamblea Legislativa	16	Artículo 16.- La concesión de una línea lleva implícita para el concesionario, la obligación de poner en servicio los vehículos que sean necesarios para cumplir eficientemente todos los requerimientos del transporte. Implica asimismo la obligación de suplir vehículos adicionales para atender debidamente la demanda de los servicios, cuando lo requiera el Ministerio de Transportes.	

OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	17	<p>Artículo 17.- Son obligaciones del empresario de transporte remunerado de personas:</p> <p>a) No cobrar por el transporte un precio distinto del establecido en las tarifas aprobadas por la Comisión Técnica de Transportes.</p> <p>b) Realizar el transporte en toda la ruta especificada en la concesión y efectuar el recorrido conforme a los horarios e itinerarios aprobados.</p> <p>c) Sustituir los vehículos que, temporal o definitivamente, se retiran del servicio, por otros de capacidad igual o mayor, características idénticas y calidad igual o mejor.</p> <p>d) Llevar la contabilidad de los ingresos y gastos de operación, de conformidad con las normas contables generalmente aceptadas; poner esa contabilidad a disposición del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y suministrar los datos estadísticos e informes sobre los resultados económicos y financieros de la operación del servicio, así como los comprobantes que ambas instituciones requieran. El concesionario deberá presentar esta información, por lo menos, una vez al año y cuando lo dispongan el Ministerio de Obras Públicas y Transportes o la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.</p> <p>e) No suspender la prestación del servicio durante la vigencia de la concesión.</p>	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	18	<p>Artículo 18.- Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones y las responsabilidades pecuniarias en que pudiere incurrir, el concesionario deberá rendir garantía por la suma que fije el Ministerio de Transportes, que no podrá ser inferior a cinco mil colones (₡ 5,000.00) por cada concesión. La garantía podrá ser fiduciaria, prendaria, o hipotecaria, rendirse mediante póliza del Instituto Nacional de Seguros, o depósito en efectivo o valores del Estado.</p>	
OPERADOR	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	19	<p>Artículo 19.- Los propietarios de vehículos de servicio público para transporte de personas, están obligados a obtener del Instituto Nacional de Seguros una póliza por cada vehículo, que cubra su responsabilidad pecuniaria por lesión o muerte de terceros, excepto los trabajadores suyos, y por daños a la propiedad ajena, de acuerdo con los reglamentos de esta ley, los cuales deberán ser consultados de previo y en lo conducente, con el Instituto Nacional de Seguros.</p> <p>Las pólizas de responsabilidad pecuniaria contempladas en este artículo tendrán vigencia por un año, y su vencimiento coincidirá con la fecha en que haya de verificarse la revisión del vehículo correspondiente por la Inspección del Tránsito. No se expedirá, renovará o restituirá la licencia de circulación, mientras no se compruebe la existencia de la póliza de responsabilidad civil prescrita por este artículo.</p>	
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	20	<p>Artículo 20.- Los autobuses y automóviles de servicio público(*) podrán ser conducidos únicamente por quienes posean licencia especial para conducir esta clase de vehículos, la cual se otorgará previa demostración de capacidad. Esta licencia tendrá vigencia de un año y su expedición estará exenta del pago de papel sellado, timbres o impuestos, cuando haya sido solicitada por medio de una organización gremial debidamente inscrita en el Ministerio de Trabajo, que represente a los conductores de estos vehículos.</p>	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	21	<p>Artículo 21.- El término de la concesión será el que señala el contrato-concesión y se fijará tomando en cuenta el monto de la inversión y el plazo para amortizarlo y obtener una ganancia justa; podrá ser de hasta siete años pero podrá ser renovado si el concesionario ha cumplido a cabalidad con todas y cada una de sus obligaciones y se ha comprometido formalmente a cumplir con las disposiciones que se establezcan conforme a la ley N° 3503.</p>	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	24	<p>Artículo 24.- El Ministerio de Transportes podrá declarar caduca cualquier concesión, por deficiencias graves y debidamente comprobadas en el servicio, o por incumplimiento de las condiciones. La caducidad será declarada administrativamente, de conformidad con el siguiente procedimiento:</p> <p>1) La Dirección General de Transporte Automotor(**) hará saber al concesionario la causa de caducidad en que haya incurrido y le señalará audiencia para que, en un plazo no mayor de quince días, presente su defensa y ofrezca las pruebas correspondientes;</p> <p>2) Una vez presentada la defensa o transcurrido el término fijado, la Comisión Técnica de Transporte conocerá del expediente, evacuará las pruebas que se hubieren ofrecido, ordenará otras pruebas para mejor proveer si lo juzga oportuno, y dictará su resolución dentro de un plazo no mayor de ocho días después de recibidas aquéllas. El interesado podrá apelar de esa resolución ante el Ministro de Transportes(**), dentro del término y con los trámites que establece el artículo anterior; y</p> <p>3) Con fundamento en la documentación respectiva, el Ministro(**) dictará su resolución, siguiendo el procedimiento que se establece en el artículo anterior.</p>	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	25	<p>Artículo 25.- Los permisos para explotar el transporte automotor de personas en vehículos colectivos, excepto los automóviles de servicio público que se contraten por viaje o por tiempo, serán expedidos por la Comisión Técnica de Transportes. Cada permiso podrá amparar uno o varios vehículos, de acuerdo con la naturaleza del servicio que se pretenda prestar y lo dispuesto en la presente ley y su reglamento. Los permisos serán revocables por incumplir las condiciones incluidas en ellos o por disposición justificada de la Comisión Técnica de Transportes. Por eso, se entenderá que los permisos no conceden derechos subjetivos al titular. Los permisos se prolongarán por un plazo hasta de dos años y podrán ser prorrogados si se ajustan a las ordenanzas de la citada Comisión.</p>	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	27	<p>Artículo 27.- El Transporte Remunerado de Personas sólo se podrá llevar a cabo en vehículos provistos de placa de servicio público, que serán visiblemente distintas a las de los vehículos de servicio particular.</p>	

OPERACIONES	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	28	<p>Artículo 28.- Los garajes para automóviles de servicio público y las paradas de éstos en la vía pública serán autorizados por la Inspección del Tránsito, previa determinación de los sitios apropiados para el objeto. Los garajes y las paradas a que se refiere este artículo no podrán ser usados por vehículos de uso particular, ni destinados a fines diferentes de los señalados en la presente ley.</p> <p>El dueño de garaje que permita en él la operación de vehículos con placa particular, sufrirá las sanciones que imponga el reglamento de esta ley; y en caso de reincidencia podrá cancelársele el permiso para operar el garaje.</p> <p>La resolución que acuerde cancelar uno de esos permisos tendrá recurso de apelación para ante el Ministro de Transportes; este recurso deberá interponerse en un plazo de cinco días después de la respectiva notificación.</p>	
TARIFAS	Legal	Ley N° 3503: "Ley Reguladora Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"			Asamblea Legislativa	33	<p>Artículo 33(*).- Cuando se trate de concesiones para la explotación de transporte automotor de personas en vehículos colectivos, la tarifa se fijará por pasajero y se aplicará, uniformemente, a todas las personas que utilicen los vehículos, con las siguientes excepciones:</p> <p>a) Los niños menores de tres años viajarán gratis.</p> <p>b) Las personas mayores de 65 años viajarán sin costo alguno en los desplazamientos que no excedan de 25 kilómetros.</p> <p>En los desplazamientos mayores de 25 kilómetros y menores de 50 kilómetros, pagarán el cincuenta por ciento (50%) del pasaje; en los desplazamientos mayores de 50 kilómetros, pagarán el setenta y cinco por ciento (75%) del pasaje.</p> <p>Para tal efecto, los adultos mayores de 65 años deberán presentar su cédula de identidad y el carné de ciudadano de oro, el cual será extendido por la Caja Costarricense de Seguro Social.</p> <p>En caso de permisos, la tarifa podrá fijarse por pasajero, pasaje completo, tiempo o distancia recorrida.</p>	
CANON	Legal	Ley N° 7969: "Ley Reguladora del Servicio de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad de Taxi"			Asamblea Legislativa	24	<p>ARTÍCULO 24.- Fuentes de financiamiento</p> <p>El Consejo y el Tribunal tendrán el siguiente financiamiento:</p> <p>a) Los fondos procedentes de los presupuestos ordinarios y extraordinarios de la República.</p> <p>b) Los aportes, las donaciones, los préstamos, las subvenciones y las contribuciones de personas naturales o jurídicas, nacionales e internacionales.</p> <p>c) Los cánones que esta ley establece sobre las concesiones y los permisos de transporte remunerado de personas en la modalidad de buses y taxis.</p> <p>d) El cobro de los trámites y servicios que se fijen por reglamento.</p>	
CANON	Legal	Ley N° 7969: "Ley Reguladora del Servicio de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad de Taxi"			Asamblea Legislativa	25	<p>ARTÍCULO 25.- Cálculos del canon</p> <p>Por cada actividad regulada, el Consejo cobrará un canon consistente en un cobro anual que se dispondrá así:</p> <p>a) El Consejo calculará el canon de cada actividad según el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costo apropiado para cada actividad regulada.</p> <p>b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad.</p> <p>c) Cada junio el Consejo presentará, ante la Contraloría General de la República, para su aprobación el proyecto de cánones para el año siguiente, con su justificación técnica. Recibido el proyecto, la Contraloría dará audiencia, por un plazo de diez días hábiles, a las empresas reguladas para que expongan sus observaciones al proyecto de cánones. Transcurrido el plazo, se aplicará el silencio positivo.</p> <p>d) El proyecto de cánones deberá aprobarse a más tardar el último día hábil de agosto del mismo año. Vendido este término sin el pronunciamiento de la Contraloría, el proyecto se incluirá dentro del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y se tendrá por aprobado en la forma presentada por el Consejo y el Tribunal.</p> <p>El Consejo determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones referidos en esta ley.</p>	
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	12	<p>Artículo 12.- Prohibición de discriminación</p> <p>Los prestadores no podrán establecer ningún tipo de discriminación contra un determinado grupo, sector, clase o consumidor individual. No constituirán discriminación las diferencias tarifarias que se establezcan por razones de orden social. (Así reformado por artículo 41, inciso a) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p>	
MONOPOLIO	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	13	<p>Artículo 13.- Prohibición de monopolios</p> <p>Los prestadores no tendrán ningún derecho monopólico sobre el servicio que exploten y estarán sujetos a las limitaciones y los cambios que les sean impuestos por ley. Podrán otorgarse nuevas concesiones, permisos, autorizaciones siempre que la demanda de servicios lo justifique, o que estos puedan ofrecerse en mejores condiciones para el usuario. En todo caso, se dará prioridad a los concesionarios que se encuentren prestando el servicio. Se exceptúan de esta norma los monopolios estatales, creados por ley u otorgados en administración.</p>	

OBLIGACIONES OPERADOR	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	14	<p>Artículo 14.- Obligaciones de los prestadores</p> <p>Son obligaciones de los prestadores: (Así reformado por artículo 41, inciso a) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p> <p>a) Cumplir con las disposiciones que dicte la Autoridad Reguladora en materia de prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en las le-yes y los reglamentos respectivos.</p> <p>b) Mantener instalaciones y equipos en buen estado, de manera que no constituyan peligro para personas ni propiedades, y no causen interrup-ción del servicio.</p> <p>c) Suministrar oportunamente, a la Autoridad Reguladora, la información que les solicite, relativa a la prestación del servicio.</p> <p>d) Presentar, cuando la Autoridad Reguladora lo requiera, los registros contables de sus operaciones, conforme lo disponen esta ley y sus re-eglamentos.</p> <p>e) Proteger, conservar, recuperar y utilizar racionalmente los recursos na-turales relacionados con la explotación del servicio público, según la le-gislación vigente.</p> <p>f) Permitir a la Autoridad Reguladora el acceso a sus instalaciones y equi-pos, así como la comunicación con el personal, para cumplir con esta ley y su reglamento.</p> <p>g) Realizar actividades o inversiones no rentables por sí mismas, en los ámbitos territorial y material de su competencia. Sin embargo, aun cuando la actividad o inversión no sea rentable por sí misma, su costo debe estar cubierto por los ingresos globales del servicio público que presta. La empresa puede ser obligada a suministrarlo, respetando el li-mite de su capacidad.</p> <p>h) Admitir, sin discriminación, el acceso al servicio a quienes lo soliciten dentro de su campo.</p> <p>i) Estar preparados para asegurar, en el corto plazo, la prestación del ser-vicio ante el incremento de la demanda.</p> <p><u>1) Brindar el servicio en condiciones adecuadas y con la regularidad y seguridad que su naturaleza le exige.</u></p>	
INSTRUMENTOS DE MEDICION	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	23	<p>Artículo 23.- Pruebas de exactitud y confiabilidad</p> <p>Los instrumentos y sistemas de medición o conteo por medio de los cuales se brinde o suministre un servicio público sujeto a regulación, serán sometidos a las pruebas de exactitud y confiabilidad que la Autoridad Reguladora considere necesarias. Esta Autoridad establecerá los procedimientos me-diante los cuales deberá realizar esta labor.</p> <p>De oficio o a solicitud de parte, la Autoridad Reguladora intervendrá para garantizar el buen estado y la confiabilidad de los instrumentos y sistemas de medición y conteo que las entidades reguladas utilicen al prestar el servicio.</p>	
NORMATIVA APLICABLE	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	25	<p>Artículo 25.- Reglamentación</p> <p>La Autoridad Reguladora emitirá y publicará los reglamentos técnicos, que especifiquen las condiciones de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, con que deberán suministrarse los servi-cios públicos, conforme a los estándares específicos existentes en el país o en el extranjero, para cada caso. (Así reformado por artículo 41, inciso e) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p>	
CONTRALORIA DE SERVICIOS	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	27	<p>Artículo 27.- Tramitación de quejas</p> <p>La Autoridad Reguladora tramitará investigará y resolverá, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Ad-ministración Pública, cualquier queja relativa a la prestación de los servicios públicos regulados por esta ley.</p> <p>Los prestadores de los servicios públicos y las instituciones públicas están obligados a brindarle, a la Autoridad Reguladora, la colaboración necesaria para que cumpla con esta función. (Así reformado por artículo 41, inciso a) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p>	
SANCCIONES Y MULTAS	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	28	<p>Artículo 28.- Corrección de anomalías</p> <p>Si la denuncia resulta fundada, la Autoridad Reguladora dictará las disposi-ciones pertinentes para que se corrijan las anomalías, y cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir los daños en sede administrativa. Las reso-luciones que se dicten serán vinculantes para las partes involucradas sin perjuicio de los recursos ordenados en la ley.</p> <p>Si de la denuncia se desprenden responsabilidades penales, para cualquier involucrado, la Autoridad Reguladora deberá informarlo al Ministerio Público.</p> <p>Esa Autoridad tramitará los procesos administrativos hasta concluirlos de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley General de la Administración Pública. Deberá informar del inicio de este procedimiento al ente que otorgó la concesión o el permiso.</p>	

SANCCIONES Y MULTAS	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	38	<p>Artículo 38.- Multas</p> <p>La Autoridad Reguladora sancionará, cumpliendo con el procedimiento administrativo previsto en la Ley General de la Administración Pública, con multa de cinco a diez veces el valor del daño causado que ella determine, a quien suministre un servicio público que incurra en cualquiera de las circunstancias siguientes:</p> <p>a) Cobro de tarifas o precios distintos a los fijados, autorizados o establecidos por la Autoridad Reguladora, así como el cobro de una tarifa no fijada previamente por la Autoridad Reguladora. (Así reformado por artículo 41, inciso h) se la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p> <p>b) Mantenimiento inadecuado de la infraestructura y los equipos de trabajo del servicio público regulado, que ponga en peligro personas o propiedades. (Así reformado por artículo 42, inciso h) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p> <p>c) Uso fraudulento de bienes y servicios públicos para evadir el pago regulado.</p> <p>d) Prestación no autorizada del servicio público.</p> <p>e) Levantamiento, sin la autorización expresa del ente que otorgó la concesión o el permiso de los equipos o las instalaciones indispensables para brindar el servicio público, tal y como lo establece el artículo 18 de la presente ley.</p> <p>f) Incumplimiento de la obligación de asegurar a los trabajos de la entidad prestadora ante la Caja Costarricense de Seguro Social, y en el régimen de riesgos de trabajo. Se concederá un plazo de treinta días hábiles para corregir la omisión o el atraso; en caso de persistir o reiterarse la mora se cancelará la concesión o el permiso.</p> <p>g) El incumplimiento de las condiciones vinculantes impuestas en resoluciones tarifarias al prestador del servicio público. (Así reformado por artículo 41, inciso h) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p> <p>h) El incumplimiento de las normas y principios de calidad en la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando dicho incumplimiento no sea atribuible a caso fortuito o fuerza mayor. (Así adicionado por artículo 41, inciso h) de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008).</p> <p>Cuando no sea posible estimar el daño, se mutará con el monto de cinco a veinte salarios base mínimos fijados en el presupuesto ordinario de la República, de acuerdo con la Ley N° 7337, del 5 de mayo de 1993.</p>	
SANCCIONES Y MULTAS	Legal	Ley N° 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos			Asamblea Legislativa	41	<p>Artículo 41.- Revocatoria de concesión o permiso</p> <p>Sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades que corresponda aplicar de acuerdo con la ley, serán causales de revocatoria de la concesión o el permiso, declarable mediante el proceso administrativo, por la Autoridad Reguladora, las siguientes:</p> <p>a) La reiteración de las conductas sancionadas en el artículo 38 de esta ley.</p> <p>b) La falta grave o la prestación deficiente del servicio, según las normas establecidas en el artículo 25 de esta ley.</p> <p>c) El incumplimiento por razones injustificadas de las condiciones generales del contrato, la concesión o el permiso.</p> <p>d) El traspaso, la cesión o el arrendamiento de la concesión o el permiso, parcial o total, sin autorización previa del ente competente.</p> <p>e) El desvío de recursos, activos, ingresos o la inclusión en la contabilidad, de gastos para actividades ajenas al servicio público.</p> <p>f) La alteración de instrumentos, sistemas de medición, fiscalización y conteo.</p> <p>g) El cobro de precios superiores a los señalados por la Autoridad Reguladora, sin perjuicio de cualquier otra sanción contenida en el ordenamiento jurídico.</p> <p>h) El uso de información falsa o alterada en cualquiera de los procedimientos fijados en esta ley.</p> <p>i) La discriminación contra un determinado grupo, sector, clase o consumidor individual en el otorgamiento del servicio público o en las condiciones de prestación, sin perjuicio de cualquier otra sanción contenida en el ordenamiento jurídico.</p> <p>j) El incumplimiento de las medidas de mitigación contempladas en el estudio de impacto ambiental mencionado en el artículo 16 de esta ley.</p>	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 7935: Ley de la Persona Adulta Mayor			Asamblea Legislativa	11	<p>Artículo 11.—Beneficios. Toda persona adulta mayor, mediante la presentación de su cédula de identidad, en caso de ser costarricense o, de ser extranjera, cédula de residencia o pasaporte, gozará de los beneficios que el órgano rector negociará con el sector público, los concesionarios públicos o las empresas privadas.</p>	
MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 7935: Ley de la Persona Adulta Mayor			Asamblea Legislativa	13	<p>Artículo 13.—Atención preferencial. Toda institución pública o privada que así lo acuerde que brinde servicios al público deberá mantener una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que los requieran; además, deberá ofrecerles los recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad.</p> <p>En el transporte público, el Estado deberá exigir la existencia de asientos preferenciales debidamente señalados para las personas adultas mayores, así como la eliminación de barreras arquitectónicas.</p>	NORMA TECNICA VEHICULOS DE TRANSPORTE PUBLICO, APARTADO 4.4

OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	ARTÍCULO 35.- Requisitos específicos para la circulación de los vehículos de transporte público Además de los requisitos contenidos en el artículo 32, los vehículos de transporte público de personas deberán cumplir los siguientes requisitos, que les sean aplicables según su naturaleza constructiva: a) Contar con una salida de emergencia de fácil acceso, independiente de las puertas de entrada y salida del autobús, la que deberá estar situada en la parte trasera o en el lado opuesto a las puertas del vehículo. Tanto las puertas de entrada y de salida, como la salida de emergencia, tendrán sus respectivos accesorios, deberán ser plenamente funcionales y estar debidamente señalizadas y habilitadas para el uso. No podrán permanecer cerradas mediante llavines, cadenas o candados, cuando la unidad esté en servicio al público. Los autobuses, las microbuses y las busetas de servicios especiales, turismo, transporte interprovincial o internacional podrán contar con una sola puerta de entrada y las correspondientes salidas de emergencias que su diseño permita, respetando la naturaleza constructiva del fabricante.	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	b) Portar de manera visible una tarjeta de capacidad emitida por el CTP, en la que se indique claramente el número de pasajeros que pueden viajar en él, así como la descripción y el número de ruta. Deberá constar en este documento o en otro adicional emitido por el CTP y que también debe exhibirse al público, la tarifa fijada por la Aressep.	
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	c) Los autobuses y las busetas en ruta regular deben contar con los respectivos dispositivos, instalados y en funcionamiento, para que el pasajero indique la señal de parada.	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	d) En el caso de vehículos para transporte exclusivo de estudiantes, salvo los de transportes de estudiantes universitarios, deberán estar provistos de cinturones de seguridad para todos sus ocupantes. Asimismo, quien acompañe al chofer deberá vestir un chaleco retrorreflexivo. SOLO PARA TRANSPORTE DE ESTUDIANTES (EXCEPCION)	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	e) La salida del tubo de escape deberá estar ubicada según el reglamento respectivo.	
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	f) Llevar adheridas cintas de material retrorreflexivo, cuyos tipos y características se establecerán mediante reglamento, tomando en consideración los estándares internacionales y las particularidades propias de la flota vehicular nacional.	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	h) En los vehículos de servicio público en ruta regular, las luces interiores permanecerán encendidas mientras presten servicio durante la noche o cuando sea técnicamente necesario, de conformidad con lo que al respecto establezca la reglamentación dictada por el CTP en atención al tipo de ruta que se trate.	
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	i) Portar una cuña para inmovilizar el vehículo, según se establezca vía reglamento. Se exceptúan de este requisito los vehículos que posean sistema de entrame.	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	35	j) Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley N.º 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, de 2 de mayo de 1996, sus modificaciones, su reglamento y su interpretación.	
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	36	ARTÍCULO 36.- Requisitos de seguridad en carretera Para circular en carretera, todo vehículo deberá estar provisto de los siguientes implementos en perfecto estado de funcionamiento, salvo que su naturaleza constructiva no lo permita: a) Al menos un extintor de incendios, según se disponga reglamentariamente dependiendo de la naturaleza y el tamaño del vehículo.	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	36	b) Al menos dos triángulos de seguridad u otro dispositivo análogo y al menos un chaleco u otro aditamento retrorreflexivo.	
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	36	c) Una llanta de refacción y el equipo necesario para poder cambiarla, salvo que por la naturaleza constructiva del fabricante el vehículo no lo requiera, o se trate de autobuses que presten servicio en rutas regulares. El MOPT podrá establecer excepciones para vehículos de transporte público, remolques, semirremolques y cabezales, que por su naturaleza constructiva no lo requieran. SE EXCEPCIONAN LOS AUTOBUSES EN RUTA REGULAR DE MENOR KILOMETRAJE POR RECORRIDO, EN VIRTUD DE LA POSIBILIDAD DE APLICAR RESCATE EN CARRETERA. VER REGLAMENTO	
FLOTA	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	41	ARTÍCULO 41.- Flota autorizada Se prohíbe a los operadores de transporte público prestar el servicio con unidades no autorizadas, fuera de vida útil o que no cuenten con el respectivo permiso especial estable u ocasional expedido por el CTP. En tal caso, la Policía de Tránsito procederá a retirar, de inmediato, la unidad de circulación o inmovilizarla, sin perjuicio de las demás sanciones que le resulten aplicables.	
DOCUMENTOS UNIDADES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	42	ARTÍCULO 42.- Requisitos documentales de circulación para vehículos de transporte público Además de lo establecido en el artículo 4 de esta ley, todas las unidades autorizadas para la prestación de cualquier servicio de transporte público deben portar la documentación correspondiente original y vigente que acredite la autorización para la prestación del servicio. En el caso de las unidades de ruta regular, la tarjeta de capacidad fungirá como dicha autorización. Esta documentación podrá ser requerida en cualquier momento por las autoridades de tránsito.	
SEGUROS	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	42	Asimismo, los vehículos de transporte público deberán contar con una póliza voluntaria de responsabilidad civil que ampare daños a la propiedad de terceros y lesión y muerte de personas.	
DOCUMENTOS UNIDADES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	42	ARTÍCULO 43.- Disposiciones generales sobre la prestación operativa del servicio El CTP determinará, mediante reglamento y previo criterio técnico de la dirección técnica a su cargo, la capacidad y la densidad de pasajeros sentados y de pie en las unidades de transporte público. Estas deben ser fijadas en función de la modalidad, del tipo de ruta, distancia del recorrido y la relación peso/potencia del motor de la unidad.	
OPERACIONES CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	43	(...) Las puertas del vehículo deberán mantenerse cerradas durante el recorrido y la marcha del vehículo no podrá iniciarse sin haberse cerrado las puertas.	
OPERACIONES CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	43	No se autorizará el transporte de pasajeros de pie en las busetas, las microbuses y los servicios especiales. No obstante, mediante resolución fundada, el CTP podrá autorizar pasajeros de pie en los autobuses que presten servicio especial de transporte de estudiantes universitarios. APLICA SOLO PARA SERVICIOS ESPECIALES Y ESTUDIANTES	
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	44 a)	ARTÍCULO 44.- Modalidad autobús y buseta en ruta regular Los vehículos dedicados a la prestación del servicio de transporte público de personas en modalidad autobús o buseta en ruta regular, sin perjuicio de lo establecido en otras normas, se rigen por las siguientes disposiciones: a) En las áreas de entrada y salida, debe marcarse con una franja amarilla de por lo menos diez centímetros de ancho el límite de la zona en la que no pueden viajar los Pasajeros.	NORMA TECNICA VEHICULOS DE TRANSPORTE PUBLICO, APARTADO 4.2

OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	44 b)	b) Deben llevar, en la parte delantera y de manera visible al público, un rótulo luminoso o de material retrorreflectivo que indique el origen y destino, el número de la ruta y la tarifa fijada, cuando esta sea una tarifa única. SE EXCEPCIONAN LAS RUTAS MULTITARIFAS	NORMA TECNICA VEHICULOS DE TRANSPORTE PUBLICO, APARTADO 4.8
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	44 c)	c) Los operadores deberán cumplir, estrictamente, con los recorridos, las paradas y los horarios establecidos por el CTP, salvo caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero.	
OPERACIONES CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	44 d)	d) Se prohíbe subir o bajar pasajeros, si la unidad no se encuentra detenida en los sitios autorizados por el CTP o que no utilice las bahías destinadas a tal fin, en los lugares donde existan.	
OPERACIONES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	44 c)	e) De producirse un desperfecto mecánico que le impida a la unidad terminar el recorrido, el operador estará en la obligación de garantizarle al usuario, sin costo alguno, el abordaje en otra unidad de la misma ruta o bien el reemplazo de la unidad en un plazo razonable, en coordinación con el concesionario de la ruta, o bien, si así lo solicita, se le deberá reintegrar la totalidad de la tarifa cobrada.	
OPERACIONES CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	47	ARTÍCULO 47.- Causas para impedir el ingreso o desabordar pasajeros Los conductores de los vehículos destinados al transporte público, así como los oficiales de tránsito y las demás autoridades de policía quedan autorizados para impedir el ingreso o exigir el retiro de los pasajeros que se encuentren dentro del vehículo, cuando se presenten las siguientes condiciones: a) Que el pasajero consuma alcohol o cualquier tipo de droga prohibida dentro de las unidades de transporte público o se encuentre en evidente estado de ebriedad o bajo los efectos de estas. b) Que el pasajero porte objetos punzocortantes, armas no autorizadas, materiales explosivos, peligrosos o animales, exceptuando los animales de asistencia para personas discapacitadas. c) Que el pasajero profiera expresiones injuriosas o groseras, o promueva riñas. d) Que el pasajero arroje objetos de cualquier tipo a la vía pública, derechos de vía, o en el interior del vehículo. e) Que el pasajero cause daños al vehículo o utilice los dispositivos internos de forma inadecuada. f) Que el pasajero irrespete las disposiciones legales o reglamentarias en materia de discapacidad. En caso de ser necesario, el conductor detendrá la unidad y dará aviso a la autoridad policial más cercana para que obligue al perturbador a abandonar el vehículo, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar. El CTP deberá emitir un reglamento que determine el procedimiento para impedir el ingreso o retirar las personas de la unidad.	
OPERACIONES CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	51	ARTÍCULO 51.- Prohibiciones generales para los conductores de transporte público Además de las establecidas en esta ley, queda prohibido a los conductores de vehículos destinados al servicio de transporte público lo siguiente: a) Circular con un número de pasajeros, sentados o de pie, mayor al autorizado en las respectivas tarjetas de capacidad o permitir que los pasajeros viajen en el área marcada de entrada y salida, según lo dispuesto en el inciso a) del artículo 44. b) Conducir con la licencia vencida, suspendida o no portarla. c) No portar el código del conductor. d) Realizar cualquier acto que los distraiga de la conducción. e) Aprovisionarse de combustible, cuando transporten pasajeros. f) Negarse a brindar servicio a personas adultas mayores o con discapacidad.	
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	87	ARTÍCULO 87.- Disposiciones para las licencias de conducir clase C Las licencias de conducir clase C tendrán las siguientes modalidades: Tipo C-1: (...) Tipo C-2: autoriza a conducir vehículos automotores de transporte público de personas modalidad autobús, buseta y microbús. Se deberá contar con una licencia clase B o tipo C-1, al menos con tres años de expedida y haber obtenido el certificado del curso básico de educación vial para transporte público. Excepcionalmente, mediante la aprobación de un curso especialmente diseñado, fiscalizado y avalado por el CTP, las personas con dos años de experiencia en las licencias clase B o tipo C-1 podrán obtener licencia tipo C-2, siempre que se garantice, mediante parámetros técnicos, que reúnen las características idóneas para la conducción del tipo de vehículos aquí indicados.	
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito			Asamblea Legislativa	93	ARTÍCULO 93.- Reglas generales Al usar las vías públicas, los conductores, los pasajeros de los vehículos y los peatones deben: a) Acatar de inmediato las indicaciones verbales o escritas de las autoridades de tránsito y detenerse cuando les indiquen la señal de parada, la cual puede realizarse con la mano o por medio de señales acústicas o luminosas. b) Respetar las instrucciones de cualquier dispositivo oficial de control de tránsito que haya sido instalado y funcione de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias respectivas. c) Observar y cumplir las señales verticales y horizontales en las vías públicas. d) Conducirse de manera que no se obstruya la circulación ni se ponga en peligro la seguridad de los vehículos o de las demás personas. e) Los conductores deberán evitar las situaciones que impidan la libre circulación del tránsito; por ello, aplicarán el manejo defensivo y mantendrán una constante precaución y consideración mutua hacia los peatones y los demás conductores. f) Dar prioridad de paso a los vehículos de emergencia cuando circulen en atención de un incidente de esta naturaleza, lo cual se evidenciará por la activación de los dispositivos de alarma con que cuentan dichos automotores.	

RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Ley N° 9078: Ley de Tránsito		Asamblea Legislativa	222	<p>ARTICULO 222.- Acreditación de capacitadores para licencias especiales</p> <p>El MOPT, mediante el Cosevi, enlistará los entes u organizaciones que serán los encargados de brindar a los conductores de vehículos de carga, equipo especial y de servicio público procesos de educación no formal para la acreditación de la licencia de conducir, partiendo de las competencias necesarias que la situación actual del transporte amerite. Estos centros de capacitación deberán cumplir los requisitos que se establezcan por vía reglamentaria y podrán especializarse en uno o varios segmentos de capacitación. En el caso de conductores de vehículos de servicio público, tal certificación será emitida en coordinación con el CTP.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto Nacional de Aprendizaje deberá incluir dentro de sus programas regulares la capacitación del personal que puedan requerir los operadores del transporte público de pasajeros, incluidos los conductores de autobuses, busetas y microbuses; enfatizará en los cursos y temarios que señale el CTP, en temas como relaciones humanas, trato de personas en condiciones especiales, conducción con énfasis en transporte público, mecánica básica y/o conducción energéticamente eficiente y otros afines; asimismo, desarrollará cursos para los conductores de vehículos pesados, equipo especial y materiales peligrosos.</p>	MANUAL DE CALIDAD. APARTADO CAPACITACION DELPERSONAL
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Código Penal		Asamblea Legislativa	111	<p>Homicidio simple</p> <p>Artículo 111.—Quien haya dado muerte a una persona, será penado con prisión de doce a dieciocho años.</p>	
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Código Penal		Asamblea Legislativa	117	<p>Homicidio culposo</p> <p>Artículo 117.—Se impondrá prisión de seis meses a ocho años a quien por culpa mate a otro. En la adecuación de la pena al responsable, el tribunal deberá tomar en cuenta el grado de culpa y el número de víctimas, así como la magnitud de los daños causados. En todo caso, al autor del homicidio culposo también se le impondrá inhabilitación de uno a cinco años para el ejercicio de la profesión, el oficio, el arte o la actividad en la que se produjo el hecho.</p> <p>Se impondrá pena de prisión de un año a diez años e inhabilitación para la conducción de todo tipo de vehículos, por un período de tres a siete años a quien, por culpa y por medio de un vehículo automotor, haya dado muerte a una persona, encontrándose el autor bajo las conductas categoría A de la Ley de Tránsito por las Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, o bajo la influencia de bebidas alcohólicas, con una concentración de alcohol en sangre superior a cero coma setenta y cinco gramos (0,75 g) por cada litro de sangre o con una concentración de alcohol en aire superior a cero coma treinta y ocho miligramos (0,38 mg) por litro.</p> <p>Igual pena se aplicará en los casos en que el autor del hecho sea un conductor profesional o un conductor cuya licencia de conducir haya sido expedida por primera vez en un plazo inferior a tres años, respecto del día en que se detectó la presencia del alcohol, cuando la concentración de alcohol en sangre sea superior a cero coma cincuenta gramos (0,50 g) de alcohol por cada litro de sangre o cuando la concentración de alcohol en aire sea superior a cero coma veinticinco miligramos (0,25 mg) por litro, o bien, en los casos en que el autor del hecho se encuentre bajo la influencia de drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras sustancias que produzcan estados de alteración y efectos enervantes o depresivos análogos, de acuerdo con las definiciones, los alcances y las características que haya establecido el Ministerio de Salud.</p> <p>Cuando se trate de un conductor reincidente de alguna de las conductas señaladas en los párrafos anteriores, el mínimo de la pena de inhabilitación para la conducción de todo tipo de vehículos será de cinco años y el máximo podrá ser hasta de nueve años.</p> <p>Cuando se imponga una pena de prisión de tres años o menos, el tribunal podrá sustituir la pena privativa de libertad por una multa pecuniaria la cual no podrá ser menor de un salario base, ni mayor de tres salarios base mensual, correspondiente al "Auxiliar Administrativo Uno", que aparece en la Relación de Puestos del Poder Judicial, de conformidad con la ley de presupuesto ordinario de la República, aprobada en el mes de noviembre anterior a la fecha en que se cometa la infracción de tránsito asociado a una medida alternativa de prestación Código Penal 41 de servicio de utilidad pública, que podrá ser de trescientas ochenta horas a mil ochocientas horas de servicio, en los lugares y la forma que disponga la autoridad jurisdiccional competente.</p>	

RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Código Penal			Asamblea Legislativa	128	<p>Lesiones culposas</p> <p>Artículo 128.—Se impondrá prisión hasta de un año, o hasta cien días multa, a quien por culpa cause a otro lesiones de las definidas en los artículos 123, 124 y 125. Para la adecuación de la pena al responsable, el tribunal deberá tener en cuenta el grado de culpa, el número de víctimas y la magnitud de los daños causados.</p> <p>En todo caso, al autor de las lesiones culposas también se le impondrá inhabilitación de seis meses a dos años para el ejercicio de la profesión, el oficio, el arte o la actividad en la que se produjo el hecho. Se impondrá pena de prisión de tres meses a tres años y la inhabilitación para conducir vehículos de todo tipo, de un año a tres años a quien por culpa y por medio de un vehículo haya causado lesiones a una persona, encontrándose el autor bajo las conductas establecidas en la categoría A de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial o bajo la influencia de bebidas alcohólicas, con una concentración de alcohol en sangre superior a cero coma setenta y cinco gramos (0,75 g) por cada litro de sangre o con una concentración de alcohol en aire superior a cero coma treinta y ocho miligramos (0,38 mg) por litro.</p> <p>Igual pena se aplicará en los casos en que el autor del hecho sea un conductor profesional o un conductor cuya licencia de conducir haya sido expedida por primera vez en un plazo inferior a tres años, respecto del día en que se detectó la presencia del alcohol, cuando la concentración de alcohol en sangre sea superior a cero coma cincuenta gramos (0,50 g) de alcohol por cada litro de sangre o cuando la concentración de alcohol en aire sea superior a cero coma veinticinco miligramos (0,25 mg) por litro, o bien, en los casos en que el autor del hecho se encuentre bajo la influencia de drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras sustancias que produzcan estados de alteración y efectos enervantes o depresivos análogos, de acuerdo con las definiciones, los alcances y las características que haya establecido el Ministerio de Salud.</p> <p>Cuando se trate de un conductor reincidente de alguna de las conductas señaladas en los párrafos anteriores, el mínimo de la pena de inhabilitación para la conducción de todo tipo de vehículos, será de tres años y el máximo podrá ser hasta de siete años.</p> <p>Cuando se imponga una pena de prisión de tres años o menos, el tribunal podrá sustituir la pena privativa de libertad por una multa pecuniaria, la cual no podrá ser menor de un salario base ni mayor de tres salarios base mensual, correspondiente al "Auxiliar Administrativo Uno" que aparece en la Relación de Puestos del Poder Judicial, de conformidad con la ley de presupuesto ordinario de la República, aprobada en el mes de noviembre anterior a la fecha en que se cometa la infracción de tránsito asociado a una medida alternativa de prestación de servicio de utilidad pública, que podrá ser de doscientas horas hasta por cincuenta horas de servicio en los lunares y la forma que se dispongan por la irregularidades con usuarios del transporte público.</p>	
RRHH Y CONDUCTORES	Legal	Código Penal			Asamblea Legislativa	399	Artículo 399.—Será reprimido con pena de diez a treinta días multa el conductor de vehículos de servicio público que se negare, sin razón, a transportar a una persona o su equipaje, si paga el transporte según la tarifa o costumbre del lugar, o manifiestare actitudes inconvenientes o groseras con los usuarios o empleare lenguaje inadecuado.	
TODA	Decreto Ejecutivo	DE-15261-MOPT: Reglamento sobre Infracciones y Sanciones Menores en TPRP		1984	MOPT	Toda	Aplica toda la norma	
OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-28337-MOPT: Reglamento sobre Políticas y Estrategias para la Modernización del Transporte Colectivo Remunerado de Personas por Autobuses Urbanos para el Área Metropolitana de San José y zonas aledañas que la afecta directa o indirectamente	RUTA FUERA DEL AREA METROPOLITANA DE SAN JOSE Y ZONAS ALEDAÑAS, A EXCEPCION DE LAS QUE DESARROLLEN TERMINALES EN SAN JOSE, A LAS QUE APLICA EL ARTICULO 34)	2000	MOPT	TODA	Toda la norma aplicable con las exclusiones señaladas	
TODA	Decreto Ejecutivo	Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	1	Artículo 1º—Objeto y ámbito de aplicación. El presente instrumento tiene como objeto la regulación de los parámetros de evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, así como los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes intervinientes en la actividad, con excepción de los automóviles del servicio de taxi. Estarán sujetos a este reglamento todos los operadores autorizados del transporte remunerado de personas modalidad autobús en el territorio nacional.	
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	3	Artículo 3º—Fuentes de obligaciones. Los operadores quedan sometidos en todo a las fuentes normativas definidas en el inciso e) del artículo anterior, durante todo el tiempo que se mantenga vigente su derecho de concesión o permiso.	
OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 a), b), c)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: a. Cumplir con los horarios y frecuencias establecidos en los contratos y en los actos administrativos de los entes y órganos públicos competentes para fijarlos y modificarlos. b. Respetar las paradas autorizadas y la modalidad del servicio. c. Respetar la capacidad máxima de pasajeros por unidad, autorizada por el órgano público competente.	

LAVADO	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 d)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) d. Mantener la limpieza y el buen estado físico y mecánico de las unidades.
MANTENIMIENTO	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 d)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) d. Mantener la limpieza y el buen estado físico y mecánico de las unidades.
MANTENIMIENTO	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 e)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) e. Cumplir con las especificaciones técnicas, mecánicas y estructurales de la flota establecidas por el órgano competente.
OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 f)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) f. Cobrar únicamente la tarifa autorizada por la Autoridad Reguladora.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 g)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) g. Brindar información oportuna y adecuada a los usuarios. Esta información, de conformidad con la reglamentación vigente, debe incluir como mínimo la rotulación e identificación de cada unidad, información en paradas sobre las condiciones del servicio en relación con horarios, frecuencia, cambios de paradas, y cualquier otra información que permita al usuario un mejor aprovechamiento del servicio. Asimismo, colocar en lugares visibles y de fácil acceso para los usuarios, en las unidades, paradas y terminales la información relativa a las convocatorias a audiencia pública para debatir aumentos de tarifa.
RRHH Y CONDUCTORES	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 h)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) h. Tomar las medidas necesarias para que los choferes brinden un trato respetuoso y cortés a los usuarios y que su presentación personal sea la adecuada. Asimismo, adoptar las medidas para que en la prestación del servicio se garantice la seguridad y comodidad de los usuarios.
OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 i)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) i. Sustituir las unidades en caso de accidentes o desperfectos mecánicos en forma expedita de manera que la continuidad del servicio sufra las menores interrupciones posibles de acuerdo con las frecuencias autorizadas.
OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 j)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) j. Acatar las disposiciones emitidas por el Consejo y la Autoridad Reguladora sobre las condiciones en que debe prestarse el servicio.
CONTRALORIA DE SERVICIOS	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 k)	Artículo 4º—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) k. Poner en funcionamiento una Contraloría Interna de Servicios encargada de dar seguimiento y solución a las quejas presentadas por los usuarios. Para ello, los operadores llevarán un Registro Diario debidamente foliado de las gestiones presentadas y su resultado. Con base en ello, la Contraloría Interna elaborará un informe de control semestral, de acuerdo con el formato establecido al efecto en el MANUAL, que remitirá a la Contraloría de Servicios del MOPT o del Consejo, según corresponda.

TODA	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	4 l) y k)	Artículo 4º.—Obligaciones específicas del operador. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas por las fuentes de derecho referidas en el numeral anterior y de cualesquiera otras que se establezcan por la Administración según lo estime pertinente, son obligaciones de los operadores, las siguientes: (...) l. Las demás que establezca la ley y las restantes fuentes del Derecho aplicables. m. Brindar un servicio con un nivel mínimo de calidad B, de acuerdo con el Modelo y el Manual.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	7	Artículo 7º.—Evaluación de la calidad de servicio. La calidad del servicio de transporte remunerado de personas será evaluada mediante la aplicación del MODELO de acuerdo con lo establecido en este Reglamento y en el MANUAL.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	12	Artículo 12.—Criterios bajo responsabilidad del operador. Los criterios que definirán y evaluarán el grado de responsabilidad de los operadores en la calidad de servicio, y que para los efectos se denominarán CRITERIOS TIPO O, serán los siguientes: O.1. Cumplimiento de frecuencias y horarios: evalúa el grado de cumplimiento de las frecuencias y horarios establecidos para la ruta en cuestión, considerando de forma cruzada el grado de congestión vial del recorrido. O.2 Nivel de Ocupación: Evalúa la confortabilidad con base en un índice de comodidad medido en pasajeros/m², para rutas urbanas, y en general para aquellas en que esté autorizado el transporte de pasajeros de pie. (Así reformado por el artículo 1 del Decreto Ejecutivo N° 29760 de 20 de agosto del 2001) O.3. Cumplimiento de las especificaciones de la flota: evalúa el grado de cumplimiento por parte del operador, de las condiciones estipuladas por el Consejo, específicamente en lo que respecta al grado de aprovechamiento de la flota y al acatamiento de disposiciones técnicas. O.4. Mantenimiento de las unidades: evalúa el aseo y apariencia de los vehículos así como su mantenimiento interno y de tipo mecánico. O.5. Capacitación: evalúa el grado de capacitación de los choferes del transporte público, con base en la cantidad de personal que ostente el nivel de técnico de la conducción. O.6. Información al usuario: evalúa la cantidad, tipo, actualidad, veracidad y calidad de información referente al servicio que se brinde interna y externamente en los vehículos, en las paradas y en las terminales del servicio de transporte público. O.7. Contraloría Interna de Servicios de los Operadores: evalúa la existencia, buen funcionamiento y grado de efectividad de una Contraloría Interna de Servicios de la empresa, en lo relacionado con el trámite y resolución oportuna de las quejas presentadas por los usuarios.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	13	Artículo 13.—Recolección y procesamiento de información. La labor de recolección y procesamiento de la información necesaria para la evaluación de los criterios y calificación del servicio se realizará según lo establece el MANUAL. Estas labores podrán ser realizadas directamente por el Consejo o bien, contratadas por éste o por los operadores de conformidad con lo dispuesto en el decreto N° 27893-MOPT, Reglamento para la Contratación de Profesionales y Técnicos para la Elaboración de Dictámenes Periciales. En este último supuesto, el operador deberá notificar al Consejo de Transporte Público la realización del estudio de calidad, con una antelación de 10 días, a fin de fiscalizar la realización del estudio.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	17	Artículo 17.—Eficacia y vigencia del estudio: Para todos los efectos, el estudio será válido a partir de la fecha de la notificación por parte del Consejo y tendrá una vigencia máxima de un año.
CONTABILIDAD, FINANZAS Y TARIFAS	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	19	Artículo 19.—Revisiones tarifarias. Para efectos de revisiones tarifarias, según lo dispuesto por el numeral 31, inciso b), aparte 3, de la Ley N° 3503, el operador deberá presentar el estudio de calidad vigente en los términos del numeral 13 del presente reglamento. En los procedimientos de revisiones tarifarias instaurados de conformidad con el inciso a) del artículo 31 de la Ley N° 3503, el Consejo está facultado para solicitar a los operadores involucrados se sirvan aportar el estudio vigente de calidad de servicio.
CONTABILIDAD, FINANZAS Y TARIFAS	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	20	Artículo 20.—Remisión del Estudio. El Consejo remitirá a la Autoridad Reguladora la evaluación y calificación del estudio de calidad del servicio. En la convocatoria a audiencia pública para discutir los aumentos tarifarios, la Autoridad Reguladora indicará el resultado de la evaluación de la calidad del servicio según las áreas de responsabilidad definidas en este reglamento, así como las principales conclusiones del estudio de la ruta respectiva. En la resolución que establezca las tarifas, se resolverá lo concerniente a la calificación de la calidad del servicio de acuerdo con el artículo 14 y lo dispuesto en el MANUAL.
CONTABILIDAD, FINANZAS Y TARIFAS	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	21	Artículo 21.—Reconocimiento tarifario de los costos del estudio. Para efectos tarifarios, únicamente se reconocerá el costo de un estudio de calidad de servicio por año, de acuerdo con las tarifas vigentes para el pago de peritos, establecidas por el Consejo.

GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	22	Artículo 22.—Procedimientos por deficiencias en la calidad. Cuando la calidad del servicio obtenga en la columna correspondiente a los criterios tipo O, una calificación igual o inferior a C, el Consejo iniciará los procedimientos correspondientes de conformidad con lo que al efecto establezca el contrato de concesión.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	23	Artículo 23.—Corrección de deficiencias. En la resolución que imponga la sanción correspondiente el Consejo emitirá las disposiciones necesarias y vinculantes, de conformidad con lo establecido por el cartel de licitación, contrato de concesión, condiciones del permiso y demás fuentes del derecho aplicables aludidas en el artículo 2º inciso e), para que las deficiencias que originaron la calificación sean corregidas, para lo cual otorgará un plazo prudencial según sea la naturaleza de la corrección necesaria y que en ningún caso podrá ser superior a 3 meses.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	24	Artículo 24.—Incumplimiento de Correcciones. Cuando injustificadamente el operador no haya acatado tales disposiciones en el plazo otorgado, el Consejo iniciará el procedimiento administrativo correspondiente para declarar la caducidad de la concesión o la cancelación del permiso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2, 17, 24, 25 y siguientes de la Ley N° 3503 y el artículo 308 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública.
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-28833-MOPT. Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas	Servicio de Taxi	2000	MOPT	25	Artículo 25.—Evaluación de operadores sin estudio. En octubre de cada año, el Consejo determinará cuáles operadores no han sido evaluados, tomará las medidas para su evaluación e iniciará el procedimiento de sanción si corresponde.
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	1	Artículo 1º—Objetivos y ámbito de aplicación. El presente reglamento tiene por objetivos administrar, fiscalizar y regular, a nivel nacional, los derechos de vía de la red vial nacional, así como lo concerniente a la instalación, sustitución, construcción, reconstrucción y exhibición de todo tipo de anuncios, rótulos, vallas, parabuses, en terrenos públicos o privados, o en los derechos de vía que están al cuidado del Ministerio de Obras Públicas y Transportes quien será la única autoridad competente en esta materia, tales competencias serán aplicables también a los vehículos que brinden algún tipo de servicio público, así como a cualquier clase de publicidad exterior atendiendo la distribución de competencias establecidas por el artículo 1º de la Ley General de Caminos Públicos, y el Reglamento N° 13041 sobre la clasificación funcional de los caminos Públicos, con el propósito de proteger la inversión vial, promover la seguridad de los conductores y usuarios en general, mantener su valor creativo y preservar el paisaje de la contaminación visual.
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	3 a 5	Artículo 3º—Competencia: Los derechos de vía de la red vial nacional son bienes del Estado sobre los que no podrá alegarse derecho alguno, dado que, por su naturaleza jurídica, son inalienables, imprescriptibles e inembargables, por lo que su ocupación es prohibida sin autorización del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, quien podrá otorgar permisos temporales de ocupación de los derechos de vía o terrenos con vocación pública, cuando en dicho permiso medie un evidente y manifiesto interés público. Artículo 4º—Disposiciones Generales: El interesado en obtener un permiso de uso u ocupación temporal de un derecho de vía, conforme lo establece el artículo tres del presente reglamento, así como la instalación, sustitución, construcción, reconstrucción y exhibición de todo tipo de anuncios, rótulos, vallas, parabuses, en terrenos públicos o privados, o en los derechos de vía al cuidado del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, deberá solicitarlo ante Departamento de Inspección Vial y Demoliciones de la Dirección de Ingeniería de la División de Obras Públicas, con cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente reglamento. Artículo 5º—Regulación: La instalación, construcción, reconstrucción, exhibición y colocación de anuncios, rótulos y avisos, que se encuentren en los terrenos adyacentes al derecho de vía de la red vial nacional, se registrarán por las disposiciones del presente reglamento.
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	10	Artículo 10.—Autorización: Para la instalación, construcción, relocalización, traslados y exhibición de anuncios, rótulos o avisos, por parte de personas públicas o privadas, en una faja de terreno de doscientos (200) metros de ancho, adyacentes a ambos lados de la línea de centro de las carreteras y caminos o en aquellos lugares que de alguna forma tengan incidencia sobre la seguridad, la visibilidad, la perspectiva panorámica, el ornato o el medio ambiente, se requerirá autorización del MOPT.

MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	11	<p>Artículo 11.—Solicitud de Licencia: Para el ejercicio de la actividad de instalación, colocación o fijación de anuncios, rótulos y letreros, la persona o empresa interesada deberá solicitar una licencia que será expedida por el Departamento de Inspección Vial y Demoliciones de la Dirección de Ingeniería de la División de Obras Públicas, del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, misma que deberá cumplir con los requisitos conducentes establecidos en el presente Reglamento.</p> <p>a) Solicitud escrita con indicación clara del nombre y calidades del gestionante o de su representante legal debidamente acreditado y fotocopia de la cédula de identidad del solicitante, así como su domicilio.</p> <p>b) Lugar para recibir notificaciones dentro del perímetro de Área Metropolitana.</p> <p>c) Descripción de la actividad específica a la que se dedica.</p> <p>d) Declaración jurada en la que manifieste encontrarse al día con la totalidad del pago de los impuestos.</p> <p>e) Compromiso formalmente suscrito, mediante declaración jurada, de remover de inmediato todos los anuncios, rótulos u otros que, ubicados dentro de un terreno público o privado, violenten las disposiciones del presente Reglamento, salvo para el caso de los rótulos cuyas dimensiones sean menores a un metro cuadrado.</p>
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	12 y 13	<p>Artículo 12.—Del Registro de Licencias: El Departamento de Inspección Vial y Demoliciones de la Dirección de Ingeniería de la División de Obras Públicas, llevará en un libro único o en una base de datos, un registro de las licencias que otorgue a las personas físicas y jurídicas que lleven a cabo la actividad comercial de la publicidad exterior, asignándoles, para su identificación, un número específico, del que se le entregará un certificado al permisionario.</p> <p>Artículo 13.—Vigencia de la Licencia: Las Licencias serán otorgadas por un plazo de diez años, y podrán ser renovadas por un plazo igual, a solicitud del interesado, previo aporte de la documentación que al efecto solicite el Ministerio de Obras Públicas y Transportes por medio del Departamento de Inspección Vial y Demoliciones de la Dirección de Ingeniería de la División de Obras Públicas, conforme lo dispone el presente reglamento. Además el interesado estará obligado a informar y a presentar la documentación en cualquier momento que la empresa sufra un cambio en su constitución social o giro a sus actividades.</p>
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	31	<p>Artículo 31.—Ubicación del mobiliario urbano: La instalación del Mobiliario Urbano, con publicidad o sin ella, deberá ajustarse a la siguiente regulación de distancias:</p> <p>a) Para los parabuses, la distancia entre ellos será la determinada por el Consejo de Transporte Público, dependencia competente para la fijación de paradas del servicio de transporte remunerado de personas, salvo en los casos en que la demanda de usuarios exija la instalación de grupos de elementos a una menor distancia de los mismos, de conformidad con autorización de la entidad antes citada. Sin embargo, de previo a su autorización por el Departamento competente y con sustento en la definición de paradas realizadas por el ente rector de la materia, se requerirá aprobación de la estructura por parte de la Subárea de Ingeniería de Tránsito, quien deberá rendir el informe técnico correspondiente.</p> <p>b) Todo elemento publicitario y los elementos urbanos en general, salvo las nomenclaturas o señalizaciones referentes a los nombres de calles o avenidas, serán ubicados a una distancia mínima de 15 metros del vértice o esquina de una calle.</p>
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	32	<p>Artículo 32.—Condiciones adicionales:</p> <p>a) En la instalación de cualquier elemento de mobiliario urbano, la persona jurídica o física, conforme a las obligaciones contractuales, asumirá por su cuenta el costo de las acometidas y servicio de agua, del servicio de electricidad y cualquier otro tipo de servicio en el cual deba incurrir por concepto de mantenimiento.</p> <p>b) Será obligación de los concesionarios del mobiliario urbano mantener en óptimas condiciones de seguridad, ornato y limpieza, el mobiliario urbano, sin perjuicio de la colaboración que preste el Ministerio en calles de su jurisdicción, para efecto de no causar molestias a los ciudadanos.</p>
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	33	<p>Artículo 33.—Criterios aplicables a la publicidad en el mobiliario urbano:</p> <p>a) Los elementos de mobiliario urbano, además de la finalidad específica para la que fueron diseñados, podrán explotarse publicitariamente por los permisionarios de los mismos, con el propósito de financiar su proyecto.</p> <p>b) El área de publicidad del mobiliario urbano, de acuerdo a sus características, no podrá superar la altura de dos metros con sesenta centímetros, y una superficie total de dos metros con veinte centímetros cuadrados por cada uno de los espacios publicitarios.</p>
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	34	<p>CAPÍTULO VIII Parabuses, casetas o escampaderos</p> <p>Artículo 34.—Autorización de escampaderos: Corresponderá al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, por medio del Consejo de Transporte Público, a solicitud del interesado, suministrar las listas de ubicaciones de paradas al permisionario, así como informar sobre cualquier cambio de ubicación o paradas nuevas que se establezcan, previa demostración de la licencia que le acredite para realizar la instalación respectiva, así como la aprobación por parte del Consejo de Transporte Público.</p> <p>El permisionario, una vez instaladas las casetas en los sitios de paradas establecidos, informará al Ministerio de Obras Públicas y Transportes sobre las instalaciones efectuadas, así como los programas de colocación de nuevas casetas, a efecto de que se proceda con la inspección correspondiente.</p>
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Vía y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	35	<p>Artículo 35.—Diseños: De previo a la autorización para instalar casetas, escampaderos, también denominado parabuses, todo diseño de este tipo de mobiliario deberá ser aprobado previamente por el Departamento de Ingeniería del Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, y el interesado deberá adjuntarlo, con los demás documentos, en el momento de realizar su solicitud de autorización.</p>

MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Via y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	37	Artículo 37.—Calidad de los parabuses: Los parabuses deberán estar contruidos con elementos y materiales de alta calidad, que soporten las inclemencias del tiempo y garanticen su permanencia y seguridad para los usuarios.
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Via y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	38	Artículo 38.—Dimensiones: Las dimensiones de los parabuses no podrán exceder los 5.60 metros de frente por 2 metros de fondo. Además, deberán respetar como mínimo 1.20 metros de libre tránsito peatonal, conforme lo establece el Artículo 41 de la Ley de Discapitados.
MERCADEO Y SEGUROS	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Via y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	39	Artículo 39.—Póliza de Responsabilidad Civil: El permisionario autorizado para la colocación de "parabuses" tendrá la obligación de suscribir y mantener vigente una póliza de Responsabilidad Civil, suscrita con el Instituto Nacional de Seguros por un monto de 10% del costo total de la obra o, en su defecto, mantener una póliza global que cubra cualquier contingencia sobre responsabilidad civil. Lo anterior con el fin de garantizar indemnizaciones por daños a terceros que fueren imputables al permisionario a raíz de la existencia de este elemento urbano.
MERCADEO	Decreto Ejecutivo	DE-29253-MOPT Reglamento de Derechos de Via y Publicidad Exterior	SI NO SE MANEJA PUBLICIDAD EN PARABUSES, TERMINALES O UNIDADES DE SERVICIO PUBLICO		MOPT	40 a 42	Artículo 40.—Estética de la publicidad: Todos los anuncios que se exhiban en los "parabuses" deberán presentar un aspecto satisfactorio en cuanto a estética y no podrán contener expresiones contrarias a las buenas costumbres y a la moral. Artículo 41.—Dimensiones del área publicitaria: El área publicitaria dentro de los paneles no podrá exceder de 2.20 metros cuadrados. Artículo 42.—Prohibición de propaganda religiosa o política: Dentro de la publicidad que se exhiba en el MUPJ queda estrictamente prohibido toda clase de propaganda referente a partidos políticos o credos religiosos.
OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-29732-MP Reglamento a la Ley N° 7593 (Ley de creación de la Aresep)			Ministerio de la Presidencia	6	Artículo 6°—Obligaciones del prestador. El prestador brindará el servicio conforme a los principios de eficiencia, continuidad e igualdad, establecidos en la Ley, la Ley General de la Administración Pública, los reglamentos correspondientes y la concesión.
OPERACIONES, FINANCIERO Y ALTA DIRECCION	Decreto Ejecutivo	DE-29732-MP Reglamento a la Ley N° 7593 (Ley de creación de la Aresep)			Ministerio de la Presidencia	7	Artículo 7°—Estudios de demanda y planes de inversión. La ARESEP podrá exigirle a los prestadores, contar con estudios actualizados de demanda del servicio, crecimiento de la demanda en el uso de los recursos naturales, así como planes de inversión actualizados, que respondan a las expectativas de crecimiento. Estos estudios tendrán fundamento técnico e incluirán los supuestos y la metodología empleada para realizarlos.
GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-29732-MP Reglamento a la Ley N° 7593 (Ley de creación de la Aresep)			Ministerio de la Presidencia	10	Artículo 10.—Autoevaluación de la calidad. El prestador está obligado a realizar, de acuerdo con el reglamento correspondiente, estudios que determinen cuáles aspectos del servicio que prestan, son satisfactorios para sus clientes o usuarios, actuales y potenciales, y cuáles presentan deficiencias. Dentro del mes siguiente a su elaboración, copias certificadas de esos estudios serán remitidas a la ARESEP, que las pondrá a disposición del público. El prestador deberá fundamentar dichos estudios en la información proveniente de sus clientes o de los usuarios del servicio. A tales efectos, aquél deberá contar con los medios idóneos para atender en forma eficiente y registrar, las consultas, sugerencias y redamos que se le formulen. La ARESEP vigilará para que las medidas de rectificación sean ejecutadas en el menor tiempo posible.
CONTRALORIA DE SERVICIOS	Decreto Ejecutivo	DE-29732-MP Reglamento a la Ley N° 7593 (Ley de creación de la Aresep)			Ministerio de la Presidencia	35	Artículo 35.—Gestión previa. Previamente al planteamiento de una queja ante la ARESEP, los usuarios podrán agotar la posibilidad de llegar a un entendimiento directo con el prestador, quien está obligado, cuando rechace la gestión, a fundamentar por escrito las razones. De este documento enviará copia a la ARESEP. La prestataria del servicio deberá responderle al quejoso o al gestionante, dentro de los diez días hábiles siguientes a la interposición de la queja. Vencido ese plazo sin que se produzca la respuesta escrita del prestador, el quejoso podrá acudir con el asunto directamente ante la ARESEP

TARIFAS	FINANCIERO Y OPERACIONES	DE-29732-MP Reglamento a la Ley N° 7593 (Ley de creación de la Aressep)			Ministerio de la Presidencia	42	<p>Artículo 41.—Solicitud de fijación de precios, tarifas y tasas</p> <p>a) Toda solicitud de fijación de precios, tarifas y tasas, deberá estar técnica y jurídicamente fundamentada y contener o traer adjunto, la siguiente información como mínimo: Estudio tarifario que sustenta la petición, con: antecedentes, propuesta tarifaria y justificación. Informe sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas por la ARESSEP, estudio de mercado, costos o gastos de operación, reales y proyecciones, al último nivel de subcuentas, cargas tributarias, costos y beneficios ajenos a la actividad, activo fijo neto, al costo y revaluado, de operación, programa de inversiones, servicio de la deuda, análisis económico-financiero de la situación de la empresa, con las tarifas vigentes y con las solicitadas, estructura de precios o tarifas, conclusiones del estudio tarifario, certificaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social, el Instituto Nacional de Seguros y la Municipalidad en cuya circunscripción opera la persona, física o jurídica, solicitante de encontrarse al día en el pago de impuestos, tasas y cargas obrero patronales, Declaración Jurada del representante legal del prestador del servicio donde conste que se ha dado cumplimiento a las leyes laborales, incluyendo Salud Ocupacional.</p> <p>b) Las solicitudes que se presenten ante la ARESSEP deberán ser en original, acompañado de tres copias que decida prudencialmente la ARESSEP y cumplir los requisitos que ordena el artículo 285 de la Ley General.</p> <p>c) En el caso de los servicios de transporte remunerado de personas en vehículos automotores y en vehículos taxi se estará a lo dispuesto en las Leyes N° 3503 y sus reformas, y N° 7969. Cuando por cualquier circunstancia, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes o sus dependencias, cuando corresponda, no hubiere fijado la tarifa en tiempo y, en esa virtud deba ser fijada por la ARESSEP, el gestionante deberá cumplir con todos los requisitos a que se refiere el presente artículo.</p> <p>d) Toda solicitud de ajuste de precios, tarifas o tasas, de carácter extraordinario, debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos: 1. Demostrar que está al día con las obligaciones tributarias, el pago de cargas sociales y el cumplimiento de la legislación laboral, cuando corresponda. 2. Presentar solicitud formal, el estudio tarifario que sustenta la petición, que incluirá como mínimo: antecedentes; propuesta tarifaria y justificación; aplicación del mecanismo de ajuste correspondiente e información de respaldo para su aplicación; conclusiones del estudio y petición concreta.</p>	
TARIFAS		DE-29732-MP Reglamento a la Ley N° 7593 (Ley de creación de la Aressep)			Ministerio de la Presidencia	51 y 52	<p>Artículo 51.—Pretensión:</p> <p>a) Los interesados podrán oponerse o apoyar las peticiones objeto de la audiencia, mediante la presentación de escrito motivado, acompañado de la prueba en que fundamenten sus posiciones; se formularán por escrito y se podrán sustanciar oralmente.</p> <p>b) Todas las presentaciones de las partes de la audiencia, conjuntamente con la prueba ofrecida, deberán estar presentadas en el respectivo expediente dentro del plazo de treinta días naturales establecidos para la presentación de posiciones.</p> <p>c) En la audiencia, sólo podrán hacer uso de la palabra quienes hubieren formulado debidamente sus posiciones.</p> <p>Artículo 52.—Copias. A los escritos y pruebas documentales presentadas, deberán acompañarse tres copias fieles, salvo cuando se trate de cuadros, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, discos, disquetes para computadora, grabaciones magnetofónicas, y objetos muebles de similar naturaleza, de los que se presentará sólo un original o una copia fiel.</p>	
OPERACIONES Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-29743 "Reglamento de Vida Máxima Autorizada para las Unidades de Transporte Colectivo Remunerado de Personas y Servicios Especiales"	Unidades de Servicios Especiales	2001	MOPT	2	<p>Artículo 2°.—Vida máxima permitida de las unidades de transporte remunerado de personas en rutas regulares autorizadas por el Consejo de Transporte Público. Para la prestación del servicio público del transporte colectivo remunerado de personas en rutas regulares, las unidades que sean destinadas a esta actividad no podrán contar con un rango de antigüedad superior a los 15 años contados a partir de su fecha de fabricación. Para tales efectos, la vida máxima autorizada será la indicada en el párrafo anterior, y por ninguna causa, podrá autorizarse la circulación de unidades que excedan el rango de antigüedad aludido.</p>	
OPERACIONES Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-29743 "Reglamento de Vida Máxima Autorizada para las Unidades de Transporte Colectivo Remunerado de Personas y Servicios Especiales"	Unidades de Servicios Especiales	2001	MOPT	3	<p>Artículo 3°.—Vida máxima permitida en servicios especiales. El Consejo de Transporte Público podrá otorgar autorizaciones para prestación de transporte de estudiantes, trabajadores y turismo, de conformidad con los lineamientos dispuestos por el reglamento respectivo, sin perjuicio de la regulación específica que se realice mediante ley. En todo caso, los automotores con que se desarrolle esta actividad, tendrán una vida máxima autorizada de 20 años contados a partir de su año de fabricación, sin que en ningún caso, se pueda autorizar su circulación por un mayor plazo al indicado.</p>	
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-29743 "Reglamento de Vida Máxima Autorizada para las Unidades de Transporte Colectivo Remunerado de Personas y Servicios Especiales"		2001	MOPT	5	<p>Artículo 5°.—Cambio de destino de la unidad. El Consejo de Transporte Público podrá autorizar el cambio de actividad de destino de una unidad de transporte público, siempre que se reúnan las condiciones y requisitos respectivos conforme al marco legal aplicable. Para tales efectos, enténdase por cambio de actividad, la solicitud de inscripción de un vehículo previamente inscrito en flota de transporte regular para que sea utilizado en servicios especiales o viceversa. En cualquier cambio propuesto, se autorizará el menor rango de vida máxima permitida, a efectos de asegurar el mayor grado de seguridad y eficiencia en la prestación del servicio.</p>	

GESTION DE CALIDAD Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-29743 "Reglamento de Vida Máxima Autorizada para las Unidades de Transporte Colectivo Remunerado de Personas y Servicios Especiales"		2001	MOPT	6	<p>Artículo 6º—Revisiones técnicas. Las unidades que sean destinadas a la prestación de transporte regular así como las de servicios especiales, deberán someterse a las revisiones técnicas periódicas que establece la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres, N° 7331, sin perjuicio de las disposiciones que en este sentido emita el Consejo de Transporte Público.</p> <p>La autorización de vida máxima de una unidad, se encuentra supeditada a que cumpla con las revisiones mecánicas, de carrocería y de control de emisiones, que se dispongan en la revisión técnica vehicular. En el caso en que un automotor de los referidos, no apruebe la revisión técnica, no podrá ser utilizado en la prestación del transporte remunerado de personas. Cualquier autorización otorgada en quebranto de esta disposición será nula y generará responsabilidad administrativa del funcionario responsable.</p>																		
LEGAL, OPERACIONES Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-29743 "Reglamento de Vida Máxima Autorizada para las Unidades de Transporte Colectivo Remunerado de Personas y Servicios Especiales"		2001	MOPT	8	<p>Artículo 8º—Registro de flota. El Consejo de Transporte Público deberá llevar un registro de control del parque vehicular destinado a la prestación del servicio público de transporte remunerado de personas, en sus modalidades de regular y servicios especiales, el cual deberá mantener actualizado periódicamente. En dicho registro deberá consignarse al menos detalle sobre la propiedad del automotor, autorización operativa en donde se encuentra inscrita, año, modelo, capacidad, cumplimiento de las revisiones técnicas y cambios de actividad autorizados.</p> <p>El Consejo de Transporte Público emitirá las normas operativas y de control administrativo interno pertinentes, tendientes a asegurar un buen manejo del registro de control de flota.</p>																		
GESTION DE CALIDAD Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-30184-MOPT "Reglamento de Revisión Técnica Vehicular"			MOPT	12	<p>Artículo 12.—Cuadro para el cumplimiento de la revisión técnica vehicular. La revisión técnica integral de los vehículos se realizará de acuerdo con el siguiente cuadro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Vehículos de Servicio de transporte público. Cada seis meses. • • Resto de vehículos cuya antigüedad desde el año de fabricación es superior a cinco años. Cada año. • • Resto de vehículos cuya antigüedad desde el año de fabricación es igual o inferior a cinco años. Cada dos años. 																		
GESTION DE CALIDAD Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-30184-MOPT "Reglamento de Revisión Técnica Vehicular"			MOPT	13	<p>Artículo 13.—Calendarización. Con el objeto de distribuir el parque de vehículos de manera homogénea y evitar aglomeraciones en ciertas épocas del año, los vehículos deberán pasar revisión en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los vehículos dedicados al servicio de transporte público, deberán realizar la revisión técnica, en el mes que coincida con el último número de la matrícula y con dicho mes más seis, no siendo computables los meses de junio y diciembre. La distribución en el tiempo de la revisión será de la siguiente manera: <input type="checkbox"/> Vehículos con último número de placa en 1 y 6 pasarán revisión en enero y julio. <input type="checkbox"/> Vehículos con último número de placa en 2 y 7 pasarán revisión en febrero y agosto. <input type="checkbox"/> Vehículos con último número de placa en 3 y 8 pasarán revisión en marzo y septiembre. <input type="checkbox"/> Vehículos con último número de placa en 4 y 9 pasarán revisión en abril y octubre. <input type="checkbox"/> Vehículos con último número de placa en 5 y 0 pasarán revisión en mayo y noviembre. <p>El resto de vehículos harán coincidir el último número de la matrícula con el mes en que deberán hacer la revisión, de manera tal que, por ejemplo si su último número fuere 1 la revisión deberá hacerla en enero; 5, la revisión se hará en mayo, y así sucesivamente.</p>																		
GESTION DE CALIDAD Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-31363-MOPT "Rglamento de Circulación por Carretera con Base en el Peso y las Dimensiones de Iso Vehiculos de Carga"		2005	MOPT	1,59	<p>1.59. Autobús: Vehículo automotor concebido y construido para el transporte colectivo de personas con capacidad superior a 44 plazas, incluido el conductor.</p>																		
GESTION DE CALIDAD Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-31363-MOPT "Rglamento de Circulación por Carretera con Base en el Peso y las Dimensiones de Iso Vehiculos de Carga"		2005	MOPT	9	<p>Artículo 9º—Dimensiones máximas permitidas. Las dimensiones máximas permitidas de acuerdo al tipo de vehículo serán las siguientes:</p> <p>a) Ancho: 2,60 metros. b) Altura: 4,15 metros. c) La longitud máxima por tipo de vehículo, con arreglo al cuadro N° 1 siguiente:</p> <p>Cuadro N° 1 Dimensiones máximas permitidas (Medida Máxima en metros) Longitud Máxima según Tipo de Vehículo</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Tractocamión con doble semirremolque</td> <td style="text-align: right;">21,00</td> </tr> <tr> <td>Camión con remolque pesado</td> <td style="text-align: right;">21,00</td> </tr> <tr> <td>Tractocamión con semirremolque</td> <td style="text-align: right;">21,00</td> </tr> <tr> <td>Camión sin remolque</td> <td style="text-align: right;">12,00</td> </tr> <tr> <td>Camioneta "pick up" y "doble cabina"</td> <td style="text-align: right;">6,00</td> </tr> <tr> <td>Autobús articulado</td> <td style="text-align: right;">18,50</td> </tr> <tr> <td>Autobús normal</td> <td style="text-align: right;">14,00</td> </tr> <tr> <td>Buseta</td> <td style="text-align: right;">12,00</td> </tr> <tr> <td>Microbús</td> <td style="text-align: right;">8,00</td> </tr> </table>	Tractocamión con doble semirremolque	21,00	Camión con remolque pesado	21,00	Tractocamión con semirremolque	21,00	Camión sin remolque	12,00	Camioneta "pick up" y "doble cabina"	6,00	Autobús articulado	18,50	Autobús normal	14,00	Buseta	12,00	Microbús	8,00
Tractocamión con doble semirremolque	21,00																								
Camión con remolque pesado	21,00																								
Tractocamión con semirremolque	21,00																								
Camión sin remolque	12,00																								
Camioneta "pick up" y "doble cabina"	6,00																								
Autobús articulado	18,50																								
Autobús normal	14,00																								
Buseta	12,00																								
Microbús	8,00																								

LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	4	<p>Artículo 4º-El Consejo podrá otorgar un permiso bajo los supuestos que aquí se regula, en rutas existentes, cuando sobrevenga la suspensión del servicio público, por una causa imputable al prestatario.</p> <p>Cuando se esté dentro del supuesto del artículo 10 de la Ley 3503, y el concesionario exprese su negativa o imposibilidad de aumentar la capacidad de transporte o la frecuencia del servicio o sustituir sus vehículos, podrá otorgarse un permiso en los términos de este reglamento, en tanto se promueva la licitación correspondiente, cuyo inicio se ordenará en el mismo acto de designación del permisionario.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	5	<p>Artículo 5º-Para otorgar un permiso sobre rutas nuevas, el Consejo deberá contar con los estudios técnicos necesarios, que demuestren:</p> <p>a) Existencia de la necesidad del servicio. b) Urgencia para la implantación del servicio. c) Vinculación con las políticas de modernización y sectorización del transporte público remunerado de personas en vehículos en la modalidad autobús.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	6	<p>Artículo 6º-El plazo de otorgamiento del permiso será de hasta dos años. En el mismo acto en el que se autorice un permiso, el Consejo ordenará el inicio del proceso de licitación pública del servicio que se pretende conceder.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	7	<p>Artículo 7º-Atendiendo a la necesidad y lo apremiante del servicio, el Consejo seleccionará en el plazo máximo de dos meses al operador que mejor atienda el interés público y asegure la continuidad y eficiencia del servicio.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	8	<p>Artículo 8º-Si la necesidad surge por una causa imputable a un operador autorizado en una ruta preexistente, el Consejo podrá autorizar de forma inmediata al particular que cuente con el equipo e infraestructura necesaria para garantizar la continuidad en la prestación del servicio público, conforme las políticas de modernización y sectorización que apliquen. Tendrán prioridad los concesionarios que además de reunir los requisitos antes citados, compartan la mayor parte del corredor común de la ruta, cuando así lo determinen los estudios técnicos correspondientes. De no haber corredor común, se podrá autorizar al concesionario de la ruta más cercana que cuente con las condiciones antes dichas. En caso de existir coincidencia en los operadores que reúnan tales requisitos, se optará por el que ofrezca los equipos más aptos y eficientes para garantizar la calidad del servicio.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	9	<p>Artículo 9º-Si la necesidad apremiante del servicio público de transporte surge sobre una ruta nueva en la que se presenten los presupuestos establecidos en el capítulo anterior, el Consejo procederá conforme a lo siguiente:</p> <p>a) Conocer y aprobar los informes técnicos que sustentan la necesidad del servicio, así como las condiciones operativas requeridas, los cuales serán dados a conocer a todos los interesados.</p> <p>b) De conformidad con lo señalado en el artículo 8 del presente decreto, la Junta Directiva convocará por acuerdo a todos aquellos interesados en prestar el servicio requerido por el Consejo de Transporte Público, para que presenten una solicitud de otorgamiento dentro del plazo mínimo de 10 días hábiles.</p> <p>c) En la solicitud referida en el inciso b) del presente artículo, los interesados deberán demostrar las condiciones financieras, técnicas y operativas para operar la ruta, así como los documentos que las respalden.</p> <p>d) Recibidas las solicitudes, el Consejo procederá a escoger dentro del plazo máximo de dos meses la solicitud que mejor garantice la eficiente prestación del servicio. El acto mediante el cual se autorice al permisionario deberá ser debidamente motivado y notificado a las partes interesadas.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	11	<p>Artículo 11.-Los permisionarios designados quedan sometidos en todo a las normas legales y reglamentarias vigentes y a las que en el futuro se dicten, así como a las disposiciones normativas y técnicas que emita el Consejo.</p>
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-34992-MOPT. Reglamento para el otorgamiento de Permisos de Operación en el Servicio Regular de TPRP en vehículos colectivos		2009	MOPT	13	<p>Artículo 13.-En caso de incumplimiento de las condiciones establecidas para la operación de la ruta por parte del permisionario, el Consejo deberá iniciar un procedimiento de cancelación del permiso, para lo cual deberá garantizar, los principios del debido proceso y el derecho de defensa al permisionario, atendiendo siempre los derechos de los usuarios y el interés general.</p>

CONTABILIDAD, FINANZAS, TARIFAS Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	1	Artículo 1º.- Objeto. El presente reglamento regula el mecanismo necesario para el registro y control del ingreso a las unidades de transporte público remunerado de personas, de las personas adultos mayores, a efectos de obtener el servicio público.
CONTABILIDAD, FINANZAS, TARIFAS Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	3	Artículo 3º.- Características. Los lectores de documentos o sistemas de video que deben instalarse en las unidades que prestan el servicio de transporte público remunerado de personas, deben contar con las siguientes características: 3.1 Descarga automática y simultánea de la información acumulada en todos los lectores instalados durante la jornada de trabajo, o de sistemas de video según sea el sistema escogido. 3.2 Comunicación inalámbrica vía Wifi o cualquier otro sistema o tecnología que permita transferencias de este tipo. 3.3 Software que permita el manejo de la información recolectada. 3.4 Lectura de los códigos de las cédulas de identidad y de residencia en forma expedita, sea vía escáner o registro y visualización de los datos de la persona adulta mayor en el caso de sistemas de video, según sea el medio de registro por el cual opte el operador. 3.5 Visualizador que muestren la hora y la edad del portador del documento de identidad; o archivo de video en el cual se almacene con evidencia el documento que acredita al adulto mayor, los cuales deben ser debidamente registrados por día y hora; se archivarán en una carpeta que fungirá para el registro y control de acceso de los adultos-mayores.
CONTABILIDAD, FINANZAS, TARIFAS Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	4	Artículo 4.- Especificaciones técnicas. • Los lectores de documentos deben contar al menos con las siguientes especificaciones técnicas*: CPU RCM3100, 29.4MHz Comunicación WiFi (IEEE 802.11 b/g) Alimentación 12VCD/ 24VCD/ 110-220 VCA Temperatura de operación -5°C → + 60°C Consumo de corriente 250mA -400 mA (±5%) *O similares según la disponibilidad en el mercado. • En caso de los sistemas de videos, deben contar al menos con las siguientes especificaciones**: DVR 4 canales en HD Sistema O.S. Embedded Linux Tiempo de arranque de al menos 30 segundos Sistema de Almacenamiento 2.5" disco duro Voltaje de entrada y salida respectivamente 12 V-28V DC, 12V (4 canales) Entrada de video Máximo 4X720 p 25FPS por medio de cámaras HD Tecnología de compresión de video H.264 High Profile WiFi 802.11 b/g/n, velocidad hasta 300 Mbps Alarma de entrada Botón de pánico . Protocolo TCP/IP, HTTP, PPPoE Consumo Promedio de 30 W Respaldo Por medio de WiFi (hasta 300 Mbps) Reloj En tiempo real, sincronizador automático mediante servidor TSP o GPs Temperatura de operación -30° C-60° C o de -20°C-85° C ** O similares según la disponibilidad en el mercado.
CONTABILIDAD, FINANZAS, TARIFAS Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	5	Artículo 5.- Instalación. Los operadores del servicio público, modalidad autobús (ruta regular) deben comprar e instalar en todas las unidades destinadas al transporte público remunerado de personas modalidad autobús, un lector de documentos o sistema de video, en la entrada del vehículo, que sea de fácil acceso para las personas adultas mayores, y les permita utilizar su documento de identidad en el identificador de documentos, de manera directa sin intervención del conductor de la unidad, cumpliendo con lo dispuesto en los artículos 3 y 4 del presente reglamento. Para que las personas adultas mayores extranjeras puedan gozar del beneficio previsto en los artículos 8 y 11 de la Ley No. 7935, deberán presentar siempre el pasaporte en el que conste su fecha de nacimiento, y para estos casos únicamente, se deberá contar con una bitácora, que portará el conductor del autobús. Cuando la persona adulta mayor lo solicite o existan fallas en el sistema de operación en el lector de documentos o sistema de video, el conductor de la unidad de autobús deberá brindar el auxilio necesario para la utilización adecuada del lector de documentos En caso de que el operador del servicio, ofrezca los tickets para trayecto de la ruta en puntos venta, las unidades de transporte no deberán contar cada una con un lector de documentos, sino únicamente en el punto de venta.

CONTABILIDAD, FINANZAS, TARIFAS Y OPERACIONES	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	6	Artículo 6.- Verificación del lector de documentos o sistema de video. Cuando se instale por primera vez un lector de documentos en la unidad de transporte, el Departamento de Inspección y Control del CTP deberá verificar las condiciones de funcionamiento del dispositivo que se eligió, además verificará que la instalación del mismo se realice en la entrada del vehículo y que sea de fácil y directo acceso para las personas adultas mayores. Posteriormente, durante las revisiones técnicas vehiculares, se deberá verificar el correcto funcionamiento del lector de documentos o sistema de video. La primera vez que se verifique una falla durante la revisión técnica vehicular, se considerará falta leve, sin embargo, su reiteración en el plazo de un año se considerará falta grave, a efectos de emitir el documento de revisión técnica vehicular.
MANTENIMIENTO, OPERACIONES Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio de Transporte Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	7	Artículo 7.- Fallas del lector de documentos o sistema de video. En caso de que existan fallas en el funcionamiento del lector de documentos, la unidad de transporte deberá ser sacada de circulación para la reparación del dispositivo en el menor tiempo posible o bien, realizar el cambio del dispositivo de inmediato, con el fin de no causar alteraciones en el servicio de transporte público, y tal situación deberá ser reportada al CTP. Si la falla ocurre debido a una alteración en la recepción de la señal WIFI o similar del lector de documentos o sistema de video, deberá el conductor de la unidad contar con una bitácora, que utilizará en forma excepcional, a causa de las fallas que puedan ocurrir. En la misma deberá hacer constar que existe una falla en el lector de documentos, y deberá consignar el nombre y el número de cédula del adulto mayor, además de la fecha y hora en la cual ocurre la falla.
MANTENIMIENTO, OPERACIONES Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-39856-MOPT "Reglamento para el Registro y Control de la Persona Adulta Mayor del Servicio de Transporte Público Remunerado de Personas Modalidad Autobus"			MOPT	8	Artículo 8.- Inspecciones al lector o sistema de video. El CTP podrá realizar inspecciones aleatorias a los operadores del servicio, para constatar el adecuado funcionamiento de los lectores de documentos o sistema de video. En caso de que durante la inspección se compruebe que la unidad de transporte no cuenta con el lector de documentos, o el mismo no funciona adecuadamente, realizará una única prevención para que en el plazo de diez días hábiles realice la instalación o reparación correspondiente y reporte la misma al CTP. En caso de que la instalación o reparación no se verifique en el plazo señalado, o se reporte un mal funcionamiento del lector cinco veces durante el plazo de dos años contados a partir de la primera constatación del mal funcionamiento del dispositivo, o del sistema de video en el mismo plazo, se realizará el informe correspondiente para conocimiento de la Junta Directiva, para iniciar el proceso de cancelación al operador del servicio, por incumplimiento a los artículos 8 y 11 de la Ley No. 7935, según lo dispone el artículo XI inciso a) del Contrato de Concesión, o del permiso de ruta, según sea el caso, además de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley No. 3503.
LEGAL Y GESTION DE CALIDAD	Decreto Ejecutivo	DE-40186-MOPT "Consolidación y Ejecución de las Políticas y Estrategias para la Modernización y Sectorización del TPRP en el Area Metropolitana de San José y Zonas Aledañas"	Rutas fuera del Area Metropolitana de San José y Zonas Aledañas	2017	MOPT	6	Artículo 6. — Marco de aplicación y principios técnicos. Regirán los principios técnicos de la modernización y sectorización que están establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 28337-MOPT, ratificados por el CTP en las sesiones ordinarias N° 71-2007, del 25 de setiembre del 2007 y N° 32-2014, del 14 de abril del 2014, por los estudios técnicos mencionados en el considerando 13°, las disposiciones del presente Decreto Ejecutivo, y el compromiso firmado por los operadores en los contratos de concesión. Los sectores oficiales se enlistan a continuación: 1. Sector-Subsector Heredia – Uruca. 2. Sector-Subsector Tibás - Santo Domingo de Heredia. 3. Sector Guadalupe de Goicoechea – Moravia. - Subsector Moravia – Paracito. - Subsector Guadalupe de Goicoechea – Coronado. 4. Sector-Subsector Escazú – Santa Ana. 5. Sector-Subsector San Pedro de Montes de Oca – Curridabat – Tres Ríos de La Unión. 6. Sector San Francisco de Dos Ríos – Desamparados. - Subsector San Francisco. - Subsector Desamparados. 7. Sector Hatillo – Alajuelita – Paso Ancho y San Sebastián. - Subsector Paso Ancho – San Sebastián. - Subsector Hatillo – Alajuelita. 8. Sector-Subsector Pavas. 9. Sector-Subsector Central de San José. El detalle de las empresas operadoras del servicio público en los sectores y subsectores mencionados son aquellas que se detallan en el numeral uno, del artículo 6.1.3, de la Sesión Ordinaria N° 32-2014, del lunes 14 de abril del año 2014, del Consejo de Transporte Público.
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES, REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	6	ARTICULO 6.- Modifíquese el inciso a) del artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1995, para que se lea de la siguiente manera: a- Se deberá disponer de un mínimo de cuatro asientos preferenciales que puedan ser utilizados por personas que por su condición presentan dificultades para el desplazamiento y la movilidad, tales como: personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas. Además se deberá contar con un espacio para que se transporte una persona usuaria de silla de ruedas. Todos debidamente señalados. Estos asientos preferenciales deberán cumplir con los siguientes requerimientos: 1. Deberán estar ubicados en una superficie plana y cerca de la puerta de acceso, en alguna de las tres primeras posiciones. No deberán ubicarse transversalmente al sentido de marcha del vehículo, ni en el espacio destinado para personas usuarias de silla de ruedas. 2. Deberán presentar apoyabrazos abatibles para el asiento contiguo al pasillo, y agarradera para el asiento contiguo a la pared del autobús. Los apoyabrazos deben colocarse a una altura de 0,25 m medidos desde el nivel de la sentadera, ambos con una longitud entre 0,22 m y 0,45 m. La agarradera no debe obstaculizar el área de la sentadera. 3. La distancia entre el asiento preferencial y la siguiente barrera (ya sea otro asiento o una pared divisoria) debe ser de 0,50 m medidos desde el borde del sentadero hasta la siguiente barrera.

GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	7	ARTÍCULO 7- Modifíquese el inciso b) del artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, para que se lea de la siguiente manera: b) El piso será de material antiderrapante y libre de obstáculos.
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	8	ARTÍCULO 8- Modifíquese el inciso c) del artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, para que se lea de la siguiente manera: c) Los dispositivos de conteo de pasajeros deberán permitir el paso con un ancho no inferior a 0,80 m.
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	MOPT	9	ARTÍCULO 9- Agréguese los sub incisos i, ii, iii, iv, v y vi al inciso e) del artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indiquen lo siguiente: i- La medición del espacio libre para circular en la zona de puertas se debe realizar con la puerta o puertas completamente abierta (a) ii- La medición del primer escalón se debe realizar con el vehículo descargado y sobre una superficie plana, con tipo, tamaño y presión de llantas recomendadas por el fabricante, y en posición de abordaje. iii- A ambos lados de la puerta deberán proveerse agarraderas orientadas verticalmente; con una longitud de al menos 0,40 m; con una separación libre para el agarre de máximo 7 cm libres y ubicadas a una altura mínima de 0,90 m medidos verticalmente desde el pavimento. iv- La profundidad de la huella de cada una de las gradas de entrada y salida no deberá ser inferior a 0,30 m. Todas las huellas deberán contar con una superficie antideslizante aún en condiciones húmedas. v- La altura de la contrahuella de cada una de las gradas de entrada y salida deberá estar entre 0,15 m y 0,25 m, presentando una diferencia entre alturas de contrahuellas no superior a 1 cm. vi- A ambos lados de la zona de gradas de entrada y salida deberá proveerse agarraderas con una orientación transversal, paralela a las gradas; con una separación libre para el agarre de máximo 7 cm con una tolerancia superior de 2 cm; ubicadas a una distancia no mayor de 0,40 m medidos desde el borde de la puerta y a una altura constante en toda la zona entre 0,90 m y 1,10 m medidos desde la superficie de todas las huellas. Sin obstáculos que impidan su uso.
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	MOPT	10	ARTÍCULO 10- Agréguese un inciso i) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: i) Se deberá disponer de iluminación en zona de gradas de entrada y salida, en el espacio destinado para personas usuarias de silla de ruedas y en los asientos preferenciales. En el espacio destinado a personas usuarias de silla de ruedas y asientos preferenciales la luz deberá provenir desde el techo y/o paredes del autobús. En la zona de gradas de entrada y salida la luz deberá provenir de las paredes laterales, estar direccionada a cada una de las gradas, además deberán estar empotrada para disminuir peligro de tropiezo.
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	MOPT	11	ARTÍCULO 11- Agréguese un inciso j) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: j) Se dispondrá de pasamanos verticales ubicados a ambos lados del pasillo, distribuidos en la dirección longitudinal del autobús, con distancias no mayores a 1,05 m entre ellos; coincidentes con la distribución de los respaldares de los asientos, de manera tal que la longitud de este abarque desde la parte superior del respaldo del asiento hasta el techo del vehículo, o bien, coincidente con el pasamanos horizontal aéreo del pasillo. Deberá contar con una sección transversal circular con un diámetro entre 25 mm y 40 mm.

GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	MOPT	12	ARTÍCULO 12- Agréguese un inciso k) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: k) Con respecto a los requerimientos para asientos, se establece lo siguiente: 1. El espacio libre necesario frente a cualquier asiento no deberá estar dentro del espacio de la silla de ruedas. 2. Los espacios entre los demás asientos que no sean preferenciales deberán cumplir la especificación, según el tipo de línea, establecida por la instancia designado por el Consejo de Transporte Público o en su defecto por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes para la fiscalización al transporte público de personas. 3. Las dimensiones de todos los asientos deberán cumplir la especificación, según el tipo de línea, establecida por el Consejo de Transporte Pública o por la instancia designada por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes para la fiscalización al transporte público de personas. 4. Para la cantidad de asientos se deberá cumplir exactamente con la capacidad de personas sentadas indicada en la tarjeta de capacidad otorgada por la instancia designada por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes para la fiscalización al transporte público de personas.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	13	ARTÍCULO 13- Agréguese un inciso l) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: l) El espacio para el viaje de la persona usuaria de silla de ruedas deberá cumplir con los siguientes requerimientos: i) Deberá estar ubicado sobre una superficie plana y cerca del acceso de personas pasajeras usuarias de productos de apoyo, estar orientado en el sentido de marcha del vehículo, presentar una dimensión no menor a 1,30 m medidos en el plano longitudinal, 0,80 m en el plano transversal y 1,50 m de altura. ii) Deberá tener un respaldo para la persona usuaria de silla de ruedas, centrado, acolchonado, el cual debe de iniciar a partir de los 0,35 m y 0,48 m del piso del espacio de silla de ruedas, con dimensiones de 0,42 m de ancho por una longitud entre 0,82 m y 0,95 m. iii) Deberá contar con un sistema de sujeción para la silla de ruedas adaptable a un amplio rango de diseños, además de contar con un cinturón de seguridad para el usuario de silla de ruedas, con tres puntos de apoyo. iv) Deberá contar con un pasamanos horizontal en la pared contigua. Este pasamanos deberá tener una longitud de 0,90 m y estar ubicado a una altura entre 0,70 m y 1 m, medidos desde el piso de este espacio.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	14	ARTÍCULO 14- Agréguese un inciso m) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: m) Para el ingreso de personas usuarias de productos de apoyo, todas las unidades presentarán algún dispositivo accesible para el ingreso y egreso de pasajeros, entre los que se consideran los vehículos de piso bajo, con sistema de arrodillamiento, o bien, con elevadores o rampas.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	15	ARTÍCULO 15- Agréguese un inciso n) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: n) Para rampas o elevadores se deberá contar con la especificación de fabricación que indique una capacidad de trabajo normal no menor a 300 kg y máximo de 300 kg, sin sufrir deformaciones o fallos. Se deberá contar un rótulo que indique la carga de trabajo máxima permitida, colocado en un espacio visible para el conductor y las personas usuarias. La rampa o elevador deberá contar con un bordillo de seguridad en los lados no transitables, contrastantes y con una altura no menor a 10 cm. Cuando la rampa o elevador sea mecánico, deberá permitir ser operado manualmente en caso de fallo.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	16	ARTÍCULO 16- Agréguese un inciso o) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: o) Cuando se disponga de rampas, la superficie libre de tránsito deberá tener un ancho no menor a 0,75 m, sin incluir los bordillos de seguridad.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	17	ARTÍCULO 17- Agréguese un inciso p) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: p) Cuando se disponga de elevador, la plataforma de abordaje deberá contar con un espacio libre no menor a 0,75 m de ancho y no menor a 1 m de longitud. Mientras se encuentre en uso, deberá disponerse de topes frontales (adelante y atrás del elevador) en posición vertical con una altura de 10 cm, los cuales una vez que el elevador se encuentre en reposo deben bajar para permitir el ingreso y egreso de la persona usuaria. El elevador deberá de presentar bordillos que suban y bajen según se requiera. Además, deberá contar con agarraderas a ambos lados.	

GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	18	ARTÍCULO 18- Agréguese un inciso q) al artículo 165, del Decreto Ejecutivo N°26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N°75 del 20 de abril de 1998, que indique lo siguiente: q) El timbre de aviso estará en un lugar fácilmente accesible, para lo que se deberá cumplir con lo siguiente: 1. Cada pasamanos deberá contar con un timbre ubicado a una altura entre 1,20 m y 1,50 m, medidos desde el piso del autobús. La botonera del timbre deberá ser de color contrastante con el pasamanos. 2. Cuando los timbres sean accionados deberán proveer una señal auditiva y al menos tres señales visuales en la zona de las personas pasajeras. 3. Todos los timbres deberán ser de pulsar, mediante un botón con un área de accionamiento en la que al menos se pueda circunscribir un cuadrado de 3 cm de lado. 4. En los asientos preferenciales, los timbres deberán estar ubicados a una altura comprendida entre 0,90 m y 1,20 m, medidos verticalmente desde el piso del vehículo. 5. En el espacio para el viaje de la persona usuaria de silla de ruedas, el timbre deberá estar ubicado a una distancia no mayor a 0,40 m medidos desde el borde frontal del espacio para la silla de ruedas, y una altura comprendida entre 0,60 m y 0,80 m, medidos desde el piso del espacio para silla de ruedas.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	19	ARTÍCULO 19- Adiciónase un artículo 165 bis al Decreto Ejecutivo Decreto N° 26831, "Reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", publicado en La Gaceta N° 75 del 20 de abril de 1998, el texto dirá: Artículo 165 bis. : Incorporación de requisitos en el Manual de Revisión Técnica Vehicular. Todos estos requisitos deberán ser incluidos por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes dentro del Manual de Revisión Técnica Vehicular, y para el primer año serán catalogados como faltas leves; posterior a este año se clasificarán como faltas graves, a excepción de los incisos referentes a aparraderas, pasamanos, espacios preferenciales, integridad de vidrios y ventanas, dispositivos de ingreso y egreso para personas con discapacidad (rampas y plataformas), cuyas faltas serán clasificadas como peligrosas.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	Decreto Ejecutivo	DE-40659-MOPT. "Reforma reglamentaria para reforzar el uso de los estacionamientos reservados y la accesibilidad al transporte público colectivo"		2017	mopt	TRANSITORIO	DISPOSICIONES TRANSITORIAS TRANSITORIO I: Para cumplir con lo indicado en el inciso a) del artículo 165 se dará un plazo de un año a las empresas concesionarias. TRANSITORIO II: El inciso j) del artículo 165 se aplicará solamente en servicios urbanos y se otorgará un plazo de un año a las empresas concesionarias para su cumplimiento. TRANSITORIO III: Para el cumplimiento del subinciso iv) del inciso 1) se contará con un plazo de un año. TRANSITORIO IV: Se otorgará un plazo de un año para el cumplimiento del inciso n). TRANSITORIO V: Para el cumplimiento del inciso q) se otorga a las empresas concesionarias un plazo de un año para su cumplimiento.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	1.3	a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Tanto las placas de matrícula como el documento de identificación adicional deben ser los emitidos por el Registro Nacional de la Propiedad y no pueden manipularse. Las placas de matrícula metálicas y el documento de identificación adicional deben ser sustituidos en caso de ilegibilidad o deterioro de los elementos de identificación y seguridad. Se debe tener en cuenta que existen placas constituidas únicamente por dígitos numéricos y otras que son alfanuméricas, en ambos casos todos sus caracteres cuentan con la misma importancia y deben resultar legibles (incluidas las leyendas "Costa Rica" y "Centroamérica"). No deben colocarse objetos que afecten la legibilidad de uno o todos sus caracteres o que impidan determinar su originalidad. Las placas de matrícula deben ubicarse en el lugar designado por el fabricante del vehículo para ser instaladas. Cuando el vehículo no presente una ubicación preestablecida se debe acondicionar una nueva ubicación que cumpla todos los requisitos legales. Este apartado será aplicable respecto al documento de identificación adicional. Este tiene como propósito darle trazabilidad a las placas metálicas con respecto al vehículo, ya que ese documento es intransferible. Dicho documento de identificación adicional debe ubicarse en el parabrisas delantero, en el caso de autobuses se permite su ubicación en la ventanilla lateral izquierda delantera. En los casos de vehículos que no cuenten con parabrisas deben ubicarlo en un lugar visible. Las placas que no sustituyan conforme la calendarización establecida por el Registro Nacional de la Propiedad serán consideradas sin validez legal y le será anotado al vehículo el defecto correspondiente.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	2.7	a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Si el conductor necesariamente debe observar la vía a través del parabrisas, el vehículo debe tener limpiaparabrisas. Si el vehículo fue inscrito a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331 del 22 de abril de 1993, deberá tener instalado un dispositivo lavaparabrisas. En el caso de vehículos de carga pesada y autobuses se verificará la existencia y funcionamiento del lavaparabrisas y limpiaparabrisas solo en el campo de visión directa del conductor.	

GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES, REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	2.8	<p>Retrovisores.</p> <p style="text-align: center;">RETROVISORES EXTERIORES PARA VEHÍCULOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría de Vehículo</th> <th>Retrovisor Derecho</th> <th>Retrovisor Izquierdo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Motocicletas y cuadraciclos</td> <td>1 opcional.</td> <td>1 obligatorio</td> </tr> <tr> <td>Automóviles (*), microbuses, busetas y autobuses</td> <td>1 obligatorio</td> <td>1 obligatorio</td> </tr> <tr> <td>Carga liviana y pesada</td> <td>1 obligatorio</td> <td>1 obligatorio</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría de Vehículo	Retrovisor Derecho	Retrovisor Izquierdo	Motocicletas y cuadraciclos	1 opcional.	1 obligatorio	Automóviles (*), microbuses, busetas y autobuses	1 obligatorio	1 obligatorio	Carga liviana y pesada	1 obligatorio	1 obligatorio																		
Categoría de Vehículo	Retrovisor Derecho	Retrovisor Izquierdo																																			
Motocicletas y cuadraciclos	1 opcional.	1 obligatorio																																			
Automóviles (*), microbuses, busetas y autobuses	1 obligatorio	1 obligatorio																																			
Carga liviana y pesada	1 obligatorio	1 obligatorio																																			
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES, REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	3.2	<p>Cada anclaje de los cinturones de seguridad debe ser independiente. Debe tenerse en cuenta que dos o más anclajes de los cinturones pueden no presentar una sola unión a la carrocería.</p> <p>Los vehículos con motor deben estar provistos de anclajes para cinturones de seguridad en el número y posición que se indica a continuación.</p> <p>NUMERO DE ANCLAJES DE CINTURÓN DE SEGURIDAD</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Categoría del vehículo</th> <th colspan="3">Asientos laterales</th> <th colspan="2">Asientos centrales</th> </tr> <tr> <th>Conductor</th> <th>Pasajero</th> <th>Traseros</th> <th>Delanteros</th> <th>Traseros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Automóviles</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>2 ó 3 (*)</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Carga liviana y pesada</td> <td>2 ó 3 (**)</td> <td>2 ó 3 (**)</td> <td>2 ó 3 (**)</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Microbuses, busetas y autobuses placa particular</td> <td>2 ó 3</td> <td>2 ó 3</td> <td>2 ó 3 (***)</td> <td>2</td> <td>2 ó 3 (***)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) Los vehículos automóviles inscritos a partir de la vigencia de la Ley 8167 deben portar cinturones con tres puntos de anclaje en asientos laterales traseros. En el caso de automóviles que cuenten con plazas adicionales a la versión estándar, podrán contar como mínimo con cinturones sudabdominales.</p> <p>(**) Los vehículos de carga liviana y pesada inscritos a partir de la vigencia de la Ley 8096 deben portar cinturones con tres puntos de anclaje en asientos laterales delanteros y traseros.</p> <p>(***) Aplica para autobuses, microbuses y busetas que ingresaron a partir de enero del 2013, de uso particular.</p>	Categoría del vehículo	Asientos laterales			Asientos centrales		Conductor	Pasajero	Traseros	Delanteros	Traseros	Automóviles	3	3	2 ó 3 (*)	2	2	Carga liviana y pesada	2 ó 3 (**)	2 ó 3 (**)	2 ó 3 (**)	2	2	Microbuses, busetas y autobuses placa particular	2 ó 3	2 ó 3	2 ó 3 (***)	2	2 ó 3 (***)	
Categoría del vehículo	Asientos laterales			Asientos centrales																																	
	Conductor	Pasajero	Traseros	Delanteros	Traseros																																
Automóviles	3	3	2 ó 3 (*)	2	2																																
Carga liviana y pesada	2 ó 3 (**)	2 ó 3 (**)	2 ó 3 (**)	2	2																																
Microbuses, busetas y autobuses placa particular	2 ó 3	2 ó 3	2 ó 3 (***)	2	2 ó 3 (***)																																
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES, REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	3.3	<p>Indicador de Velocidad</p> <p><u>3.3.- Indicador de velocidad</u></p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES</p> <p>No se comprobará el funcionamiento del indicador de velocidad puesto que una gran cantidad de vehículos requieren que se alcance una velocidad mayor a los 10 km/h, aspecto que no se puede cumplir en una estación de RTV o bien el indicador de velocidad requiere la utilización de la caja de cambios.</p> <p>Todo vehículo automotor que ingrese a partir de enero del 2015, deberá contar con un indicador de velocidad en kilómetros por hora.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO</p> <p>Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia del indicador de velocidad y la instalación de sus componentes. <p>c.- INTERPRETACIÓN DE DEFECTOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">Calificación</th> </tr> <tr> <th>DL</th> <th>DG</th> <th>DP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Inexistencia del indicador de velocidad o de algunos de sus componentes</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Indicador de velocidad no está en kilómetros por hora</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Calificación			DL	DG	DP	1. Inexistencia del indicador de velocidad o de algunos de sus componentes		X		2. Indicador de velocidad no está en kilómetros por hora		X																
	Calificación																																				
	DL	DG	DP																																		
1. Inexistencia del indicador de velocidad o de algunos de sus componentes		X																																			
2. Indicador de velocidad no está en kilómetros por hora		X																																			
						3.4	<p>Todo vehículo ingresado a partir de enero del 2015, deberá contar con un odómetro en buen estado de funcionamiento.</p> <p>La RTV registrará, en cada inspección la indicación del odómetro, indicando además la unidad de medida correspondiente. Se realizará una anotación en la Tarjeta de Revisión Técnica, tanto de la distancia recorrida indicada en la inspección anterior como la distancia indicada por el odómetro en el momento de la inspección. En el caso de vehículos de inscripción se realizará una verificación respecto de la distancia recorrida indicada en el DUA</p>																														

GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	4	<p>ALUMBRADO Y SEÑALIZACION: Luces altas y bajas</p> <p>Tablas resumen</p> <p>En la siguiente tabla se indican, según la reglamentación vigente, las características de los dispositivos de alumbrado y señalización de los vehículos</p> <p>TABLA 4.1: DISPOSITIVOS OBLIGATORIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DISPOSITIVO</th> <th>NÚMERO</th> <th>COLOR</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luces baja y alta</td> <td>Dispositivos individuales: 2 ó 4 altas más 2 ó 4 bajas Dispositivos duales: 2 , 4 ó 6.</td> <td>Blanco o amarillo.</td> <td>Delante</td> <td>Automóviles, transporte colectivo y transporte de carga. Las motocicletas pueden tener solo una alta y una baja.</td> </tr> </tbody> </table>	DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO	Luces baja y alta	Dispositivos individuales: 2 ó 4 altas más 2 ó 4 bajas Dispositivos duales: 2 , 4 ó 6.	Blanco o amarillo.	Delante	Automóviles, transporte colectivo y transporte de carga. Las motocicletas pueden tener solo una alta y una baja.										
DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO																							
Luces baja y alta	Dispositivos individuales: 2 ó 4 altas más 2 ó 4 bajas Dispositivos duales: 2 , 4 ó 6.	Blanco o amarillo.	Delante	Automóviles, transporte colectivo y transporte de carga. Las motocicletas pueden tener solo una alta y una baja.																							
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	4.1	<p>Luz de marcha atrás</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DISPOSITIVO</th> <th>NÚMERO</th> <th>COLOR</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luz de marcha atrás</td> <td>Mínimo 1</td> <td>Color blanco</td> <td>Detrás</td> <td>Automóviles, transporte colectivo y transporte de carga. En los remolques y semiremolques es opcional.</td> </tr> </tbody> </table>	DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO	Luz de marcha atrás	Mínimo 1	Color blanco	Detrás	Automóviles, transporte colectivo y transporte de carga. En los remolques y semiremolques es opcional.										
DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO																							
Luz de marcha atrás	Mínimo 1	Color blanco	Detrás	Automóviles, transporte colectivo y transporte de carga. En los remolques y semiremolques es opcional.																							
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	4.1	<p>Dirigidas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DISPOSITIVO</th> <th>NÚMERO</th> <th>COLOR</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luces indicadoras de dirección.</td> <td>Al menos 2 delanteras y al menos 2 traseras.</td> <td>Delante: blanco, amarillo o naranja Detrás: naranja o rojo</td> <td>Bordes exteriores Delante y detrás</td> <td>Todos. Las delanteras no son obligatorias para los remolques y semiremolques. Las luces indicadoras de dirección que se ubican en forma lateral son obligatorias para vehículos de más de 6 m y opcionales para los demás.</td> </tr> </tbody> </table>	DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO	Luces indicadoras de dirección.	Al menos 2 delanteras y al menos 2 traseras.	Delante: blanco, amarillo o naranja Detrás: naranja o rojo	Bordes exteriores Delante y detrás	Todos. Las delanteras no son obligatorias para los remolques y semiremolques. Las luces indicadoras de dirección que se ubican en forma lateral son obligatorias para vehículos de más de 6 m y opcionales para los demás.										
DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO																							
Luces indicadoras de dirección.	Al menos 2 delanteras y al menos 2 traseras.	Delante: blanco, amarillo o naranja Detrás: naranja o rojo	Bordes exteriores Delante y detrás	Todos. Las delanteras no son obligatorias para los remolques y semiremolques. Las luces indicadoras de dirección que se ubican en forma lateral son obligatorias para vehículos de más de 6 m y opcionales para los demás.																							
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	4.1	<p>Luces intermitentes de emergencia</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DISPOSITIVO</th> <th>NÚMERO</th> <th>COLOR</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Señal intermitente de emergencias</td> <td>Igual de las luces indicadoras de dirección</td> <td>Igual de las luces indicadoras de dirección</td> <td>Igual de las luces indicadoras de dirección</td> <td>Todos En el caso de las bicimotos y motocicletas, esta señal es opcional.</td> </tr> </tbody> </table>	DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO	Señal intermitente de emergencias	Igual de las luces indicadoras de dirección	Igual de las luces indicadoras de dirección	Igual de las luces indicadoras de dirección	Todos En el caso de las bicimotos y motocicletas, esta señal es opcional.										
DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO																							
Señal intermitente de emergencias	Igual de las luces indicadoras de dirección	Igual de las luces indicadoras de dirección	Igual de las luces indicadoras de dirección	Todos En el caso de las bicimotos y motocicletas, esta señal es opcional.																							
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"			COSEVI	4.1	<p>Luz de Freno</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DISPOSITIVO</th> <th>NÚMERO</th> <th>COLOR</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luz de frenado.</td> <td>2 ó 4 Motocicletas: 1 ó 2</td> <td>Rojo</td> <td>Detrás. En los bordes exteriores</td> <td>Todos</td> </tr> <tr> <td>Luz central de freno</td> <td>1</td> <td>Rojo</td> <td>Detrás, centrada y a una altura de los asientos traseros, salvo que de fábrica el dispositivo esté ubicado en otro lugar.</td> <td>Automóviles, microbuses, busetas y autobuses inscritos a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331.</td> </tr> <tr> <td>Luz de la placa</td> <td>Mínimo 1</td> <td>Blanco</td> <td>La necesaria</td> <td>Opcional para los demás. Todos</td> </tr> </tbody> </table>	DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO	Luz de frenado.	2 ó 4 Motocicletas: 1 ó 2	Rojo	Detrás. En los bordes exteriores	Todos	Luz central de freno	1	Rojo	Detrás, centrada y a una altura de los asientos traseros, salvo que de fábrica el dispositivo esté ubicado en otro lugar.	Automóviles, microbuses, busetas y autobuses inscritos a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331.	Luz de la placa	Mínimo 1	Blanco	La necesaria	Opcional para los demás. Todos
DISPOSITIVO	NÚMERO	COLOR	UBICACIÓN	VEHÍCULOS PARA LOS QUE ES OBLIGATORIO																							
Luz de frenado.	2 ó 4 Motocicletas: 1 ó 2	Rojo	Detrás. En los bordes exteriores	Todos																							
Luz central de freno	1	Rojo	Detrás, centrada y a una altura de los asientos traseros, salvo que de fábrica el dispositivo esté ubicado en otro lugar.	Automóviles, microbuses, busetas y autobuses inscritos a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331.																							
Luz de la placa	Mínimo 1	Blanco	La necesaria	Opcional para los demás. Todos																							

GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	4.1	Luces demarcadoras	<table border="1"> <tr> <td>Luces demarcadoras.</td> <td>Como mínimo debe contar con: 2 delanteras 2 traseras</td> <td>Delante: blanco o amarillo. Detrás: Amarillo, rojo o naranja</td> <td>Lo más alto que permita el vehículo</td> <td>Vehículos de carga con PMA > 8000 kg, los vehículos de transporte colectivo, remolques y semirremolques</td> </tr> <tr> <td>Dispositivos retrorreflectivos</td> <td>Motocicletas: Resto de vehículos: 2</td> <td>Rojo</td> <td>Detrás: En los bordes exteriores</td> <td>Motocicletas, automóviles y carga liviana.</td> </tr> </table>	Luces demarcadoras.	Como mínimo debe contar con: 2 delanteras 2 traseras	Delante: blanco o amarillo. Detrás: Amarillo, rojo o naranja	Lo más alto que permita el vehículo	Vehículos de carga con PMA > 8000 kg, los vehículos de transporte colectivo, remolques y semirremolques	Dispositivos retrorreflectivos	Motocicletas: Resto de vehículos: 2	Rojo	Detrás: En los bordes exteriores	Motocicletas, automóviles y carga liviana.
						Luces demarcadoras.	Como mínimo debe contar con: 2 delanteras 2 traseras	Delante: blanco o amarillo. Detrás: Amarillo, rojo o naranja	Lo más alto que permita el vehículo	Vehículos de carga con PMA > 8000 kg, los vehículos de transporte colectivo, remolques y semirremolques							
Dispositivos retrorreflectivos	Motocicletas: Resto de vehículos: 2	Rojo	Detrás: En los bordes exteriores	Motocicletas, automóviles y carga liviana.													
<table border="1"> <tr> <td>Luz central de freno</td> <td>1</td> <td>Rojo</td> <td>Detrás, centrada y a una altura de los asientos traseros, salvo que de fábrica el dispositivo esté ubicado en otro lugar.</td> <td>Automóviles, microbuses, busetas y autobuses inscritos a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331.</td> </tr> <tr> <td>Luz de la placa</td> <td>Mínimo 1</td> <td>Blanco</td> <td>La necesaria</td> <td>Opcional para los demás. Todos</td> </tr> </table>	Luz central de freno	1	Rojo	Detrás, centrada y a una altura de los asientos traseros, salvo que de fábrica el dispositivo esté ubicado en otro lugar.	Automóviles, microbuses, busetas y autobuses inscritos a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331.	Luz de la placa	Mínimo 1	Blanco	La necesaria	Opcional para los demás. Todos							
Luz central de freno	1	Rojo	Detrás, centrada y a una altura de los asientos traseros, salvo que de fábrica el dispositivo esté ubicado en otro lugar.	Automóviles, microbuses, busetas y autobuses inscritos a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Tránsito N° 7331.													
Luz de la placa	Mínimo 1	Blanco	La necesaria	Opcional para los demás. Todos													
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	4.1	Luces de posición.	<table border="1"> <tr> <td>2 delanteras 2 o 4 traseras</td> <td>Delante: blanco o amarillo. Detrás: rojo</td> <td>Delante: En los bordes exteriores Detrás: En los bordes exteriores</td> <td>Todos</td> <td>Las delanteras no son obligatorias para los remolques y semirremolques</td> </tr> <tr> <td>Motocicletas: 1 trasera</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	2 delanteras 2 o 4 traseras	Delante: blanco o amarillo. Detrás: rojo	Delante: En los bordes exteriores Detrás: En los bordes exteriores	Todos	Las delanteras no son obligatorias para los remolques y semirremolques	Motocicletas: 1 trasera				
						2 delanteras 2 o 4 traseras	Delante: blanco o amarillo. Detrás: rojo	Delante: En los bordes exteriores Detrás: En los bordes exteriores	Todos	Las delanteras no son obligatorias para los remolques y semirremolques							
Motocicletas: 1 trasera																	
Luces demarcadoras.	Como mínimo debe contar con: 2 delanteras 2 traseras	Delante: blanco o amarillo. Detrás: Amarillo, rojo o naranja	Lo más alto que permita el vehículo	Vehículos de carga con PMA > 8000 kg, los vehículos de transporte colectivo, remolques y semirremolques													
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	4.1	Las luces bajas no deben estar orientadas de manera que afecten la visibilidad de otros conductores que circulen por la vía en sentido contrario o en el mismo sentido. Los dispositivos individuales de luz alta/baja son los que tienen la capacidad de emitir sólo la luz baja o sólo la luz alta. Los dispositivos duales de luz alta/baja son los que pueden emitir tanto luz alta como luz baja.											
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	4.13	4.13.- Avisador Acústico a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Todo vehículo de motor debe estar provisto de un aparato productor de señales acústicas (bocina) que emita un sonido continuo, uniforme y de suficiente intensidad que permita avisar a los otros conductores alguna maniobra que se requiera hacer.											
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	6.1	6.1.- Freno de servicio a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Todo vehículo debe estar equipado con frenos capaces de moderar y detener el movimiento del vehículo de un modo seguro, rápido y eficaz; así como un freno de estacionamiento y de seguridad; salvo los remolques y semirremolques con un peso bruto total menor a 750kg. El freno de servicio debe permitir controlar el movimiento del vehículo y detenerlo, cualesquiera que sean las condiciones de velocidad y carga, para cualquier pendiente ascendente o descendente, en la que el vehículo se encuentre. El conductor deberá lograr ese frenado desde su asiento, sin separar las manos del volante o manubrio de dirección. El freno de servicio deberá actuar sobre todas las ruedas del vehículo.											
GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	6.2	6.2.- Freno de estacionamiento a.- ESPECIFICACIONES GENERALES El dispositivo de freno de estacionamiento deberá ser independiente y tener una eficacia de frenado del 18%. En los casos en que los mecanismos de accionamiento del freno de estacionamiento no actúen en forma gradual (con sistema que actúa por "entrampe") no se podrá verificar la eficacia de frenado del dispositivo, solo se verificará el bloqueo de las ruedas. En el freno de estacionamiento no se verificará el desequilibrio de frenado. La palanca de accionamiento del freno de estacionamiento puede ser un pedal, una barra, etc. El trinquete es el mecanismo mediante el cual se sujeta la palanca que acciona el freno de estacionamiento en una determinada posición.											

GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.4	b.- PROCEDIMIENTO Servofreno: freno de servicio asistido. Se detendrá el motor, se accionará con el pedal de freno 3 o 4 veces para descargar el sistema y luego, manteniendo la presión sobre el pedal se rearrancará el motor y se comprobará si disminuye el esfuerzo para accionar el pedal. Mediante inspección visual, se comprobará: - Si la bomba principal está en estado defectuoso o tiene pérdidas. - Si la sujeción de la bomba principal es insegura. - Si existe cantidad suficiente de líquido de frenos, cuando sea visible y/o accesible el depósito. - Si existe tapa del depósito del cilindro de la bomba principal, cuando sea visible y/o accesible.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.5	6.5.- Tubos a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará si: - Existen pérdidas en los tubos o en las conexiones. - Están dañados, golpeados o excesivamente corroidos. - Su colocación o fijación es incorrecta.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.6	6.6.- Mangueras a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Con el freno accionado y mediante inspección visual, se comprobará si: - El recubrimiento exterior está agrietado, desgastado o envejecido. - Es demasiado corto, está abombado o está retorcido. Se comprobará que la manguera no tire del tubo en ninguna posición de la dirección o suspensión. - Existen pérdidas en los tubos o en las conexiones con las mangueras. - Se producen deformaciones bajo presión. - El montaje presenta los seguros y los soportes de manguera en las conexiones. Además no deben tener un largo excesivo.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.7	6.7.- Fibras de Freno a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Para realizar esta inspección deberá poder comprobarse fácilmente el desgaste de las fibras del freno desde fuera o desde abajo del vehículo. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará (en aquellos casos que sea posible) si: - Las fibras de freno presentan desgaste excesivo. - Las fibras de freno presentan manchas de aceite, grasa, etc. - Las fibras de freno están deterioradas: existencia de grietas, roturas o desprendimiento del revestimiento. - El montaje es seguro, cuando esté visible.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.8	6.8.- Tambores y discos a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará (en aquellos casos que sea posible), si: - Los discos y/o tambores de freno están desgastados o rayados en exceso en su superficie activa, están agrietados o rotos. - Los discos y/o tambores presentan manchas de aceite, grasa, etc. - Los discos y/o tambores son de distinto tipo en el mismo eje. - Los anclajes son seguros.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.9	6.9.- Cables, varillas, palancas, uniones a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará: - El estado de los cables: defectuosos, enredados, desgastados o corrosión excesiva. - Si las uniones de cables o varillas son seguras. - Si existe cualquier restricción al funcionamiento libre del sistema de frenos. - La aparición de cualquier movimiento anormal de las palancas, varillas o conexiones que indique un desajuste o un desgaste excesivo.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.10	6.10.- Bombas auxiliares a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará si: - Existen pérdidas. - Su montaje es inseguro o inadecuado. Se comprobará en el foso mediante el detector de holguras accionando las placas.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.11	6.11.- Válvula sensora de carga a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Este apartado no presupone la existencia obligatoria de este dispositivo en un circuito de frenos, pero en caso de estar equipado con éste de fábrica, la misma no puede ser desinstalada y deberá cumplir con lo que se indica. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará: - Su existencia, cuando aplica y es posible de comprobar. - La correcta conexión y existencia de todos sus componentes. - Las fugas en la válvula sensora de carga se consideran fugas del circuito de frenos, las cuales se valorarán según corresponda.	

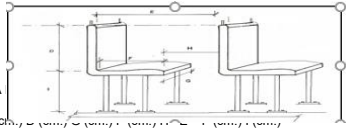
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.12	6.12.- Compresor y depósitos a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Esta inspección se realizará a los vehículos que dispongan de un circuito neumático para el sistema de frenado. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará: - El estado del compresor y su sistema de fijación, cuando esté accesible. - El tiempo en disponer de presión o vacío para el funcionamiento eficaz de los frenos: para realizar esta comprobación será necesario descargar total o parcialmente el circuito con el motor apagado. A continuación se verificará la eficacia del compresor para disponer nuevamente de la presión requerida. Debe tenerse en cuenta las pérdidas o fugas que puedan afectar el tiempo para disponer de dicha presión. - Si existe pérdida de aire que provoque un descenso apreciable de la presión o vacío, o pérdidas de aire audibles. - La existencia y correcto funcionamiento del indicador de baja presión (testigo).	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.13	6.13.- Válvulas de frenado a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación en particular b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará si las válvulas de retención, válvulas de escape rápido, reguladores, etc: - Su montaje es inseguro o inadecuado. - Se produce fugas.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.14	6.14.- Acumulador de presión ("Pulmón") a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Esta inspección se realizará a los vehículos que dispongan de un circuito neumático para el sistema de frenado. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará si: - Los acumuladores de presión no están defectuosos, corroídos o tienen pérdidas. - Existen fugas al accionar el pedal del freno. - El montaje es inseguro o inadecuado.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	6.15	6.15.- Acoplamiento de los frenos de remolque a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Todo remolque o semirremolque deberá disponer de válvulas de cierre automáticas en su circuito de frenos, de forma que en caso de separación del conjunto de vehículos, no se vea afectada la eficacia de frenado del resto del conjunto. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará si: - Las válvulas de aislamiento o válvulas de cierre automáticas permiten un adecuado aislamiento con las mangueras desconectadas (que no existan pérdidas). - Con las mangueras conectadas, su montaje es inseguro o inadecuado. - Con las mangueras conectadas, existe pérdida de aire audible excesiva.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	7.1	7.1.- Desviación de ruedas. <u>ALINEAMIENTO</u> a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Para realizar esta inspección se utilizará un alineador al paso. El resultado del proceso de medición de este equipo se conoce como deriva del vehículo. La deriva del vehículo es una indicación de la desviación de la trayectoria real del vehículo con respecto a una trayectoria ideal sin desviaciones, de manera que cuando la deriva es cero el vehículo no tendría desviaciones. La deriva se produce por problemas en la geometría de los ejes del vehículo generando fuerzas que afectan las llantas de manera tal que se provocan deslizamientos peligrosos entre estas y la calzada, con lo cual, además de que el vehículo se desvía por sí solo, hay pérdida de adherencia de las llantas que da como resultado una considerable pérdida de fuerza de frenado y desgastes anormales de las superficies de rodamiento de éstas, afectando considerablemente la vida útil de las mismas. La deriva no solo depende de la alineación de las llantas (como hace entender el nombre del equipo de inspección) sino que depende de una serie de factores, entre estos: fallas mecánicas en el sistema de dirección y suspensión, además, fuerzas laterales sobre las llantas, presión de inflado de llanta, ancho de la llanta, anomalías en la carrocería, carga y distribución de cargas, problemas en la suspensión, entre otros.	
GESTION DE CALIDAD , MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	7.2	7.2.- Volante y columna de dirección a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Todo vehículo a motor debe estar provisto de un mecanismo adecuado que permita al conductor mantener la dirección del vehículo y modificarla con facilidad, rapidez y seguridad. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual se comprobará, cuando esté accesible: - Fijación del volante a la columna de la dirección (no debe existir movimiento relativo entre ambos). - La ausencia de juego en la columna de la dirección. - Las holguras de las juntas cardan ("cruces") en los diferentes tramos de la columna de la dirección. - El recorrido libre del volante (movimiento de volante sin orientación de ruedas). Estado general prestando especial atención a la corrosión. Que el volante no esté ubicado al lado derecho del vehículo y no presenta conversiones no autorizadas. En caso de conversiones autorizadas, se comprobará la existencia de un certificado emitido por un ingeniero mecánico o electromecánico debidamente colegiado.	

GESTION DE CALIDAD, MANTENIMIENTO Y OPERACIONES. REQUISITOS UNIDADES	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	7.3	7.3.- Caja de dirección a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, moviendo el volante a derecha e izquierda, se comprobará: - Que no ceda en su anclaje al chasis. - Las posibles resistencias al giro, según las características constructivas del vehículo. - Las posibles holguras anormales que puedan comprometer la sujeción de uno o más componentes del sistema, según las características constructivas del vehículo. - El estado de la caja de dirección. - Existencia y estado de los guardapolvos ("botas").	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	7.4	7.4.- Brazos, barras y rótulas a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO El vehículo se situará en un foso y se utilizará el detector de holguras. Mediante inspección visual se comprobará: - El estado de los brazos y barras de dirección. - Las holguras anormales de rótulas. - Estado de los guardapolvos. - En su caso, el estado general y fijación del amortiguador de la dirección. - Reparaciones hechas en las rótulas o reventaduras.	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	7.5	7.5.- Servodirección (Dirección asistida) a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Con el motor del vehículo en marcha se comprobará el funcionamiento del sistema. Mediante inspección visual se comprobará: - Funcionamiento del sistema poniendo especial atención a: ruidos anómalos, tiempo de respuesta progresiva, vibraciones, dureza entre otros. - La existencia de fugas. - Fijación de la bomba, tubería y/o acoples. - El estado de la bomba, tubería, acoples y, en su caso, cilindros de ayuda. - La tensión y estado de la faja, en su caso.	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.1	8.1.- Ejes y barras tensoras a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual se comprobará el estado mecánico de los diferentes ejes del vehículo, controlando lo siguiente: - Desperfectos importantes: soldaduras, reventaduras, golpes, corrosión excesiva y aspectos similares - Fijaciones defectuosas. - Holguras en las barras tensoras y los soportes. - Holguras en bocinas y/o pivotes. Se dispondrá el vehículo en un foso y se utilizará un detector de holguras.	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.2	8.2.- Aros a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular. b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará, cuando exista visión directa de los elementos, la correcta fijación de los aros al pivote verificando: - Tuercas o tornillos. - La existencia de deformaciones o abolladuras. - La existencia de roturas.	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.3	LLANTAS: Mediante inspección visual, se comprobará: - En los ejes con montaje sencillo (una sola rueda), que ambas llantas sean de las mismas dimensiones. - En los ejes con montaje gemelo (doble rueda o "piña"), que las llantas situadas en posiciones simétricas tengan las mismas dimensiones. - En el caso de llantas unidireccionales, que estén montadas en el sentido correcto del giro - Que la profundidad de las ranuras de la banda de rodadura cumpla las prescripciones legales. - La existencia de desgaste anormal en la banda de rodadura. - La existencia de abombamientos o roturas. - La existencia de cables al descubierto, grietas, envejecimiento o síntomas de rotura. - Evidencias de rozamientos de la llantas con partes de la carrocería o limitaciones en el radio de giro del vehículo que evidencian que se afecta el funcionamiento del sistema de suspensión y/o dirección. - Que la banda de rodadura no sobresalga del guardabarros. - En caso de regrabado, verificar que la llanta sea diseñada para tales efectos.	

MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.4	<p>8.4.- Resortes, soportes, amortiguadores y ballestas</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará el estado de los diferentes componentes de la suspensión: resortes, ballestas, soportes y amortiguadores que incorpore el vehículo, prestando especial atención a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento en conjunto de los elementos, desde el punto de vista de seguridad. - El estado de las fijaciones al chasis. - Presencia de roturas. - Presencia de daños. - Sintomas de corrosión. - Desgaste u holguras anormales. - Existencia de amortiguadores. - Existencia de fugas de aceite en los amortiguadores. <p>En aquellos vehículos que incorporen sistemas de suspensión neumática, se comprobará además:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se comprobará el estado, instalación y el montaje de las bolsas de aire. - La existencia de pérdidas de aire audibles indebidas en el circuito de alimentación de aire comprimido o las "bolsas de aire". 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.5	<p>EFICACIA DEL SISTEMA DE SUSPENSION:</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO</p> <p>Mediante el banco de suspensión se comprobará la eficacia del sistema de suspensión, según lo siguiente: Condiciones del vehículo: En forma previa a la comprobación de eficacia en el sistema de suspensión, deberá verificarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una presión inadecuada de las llantas puede dar lugar a lecturas erróneas. Para evitar esto se comprobará que las llantas no estén desinfladas. <p>Procedimiento de Inspección La medición de la eficacia del sistema de suspensión se verificará según lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se colocarán las dos ruedas del eje del vehículo en forma simultánea sobre las placas del banco de suspensión. - Se repetirá el paso anterior para cada eje del vehículo. 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.6	<p>8.6.- Barras de torsión y estabilizadora</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado. - Fijaciones al chasis y a otros elementos de la suspensión. - Desperfectos o daños exteriores. 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	8.7	<p>8.7.- Brazos, Tijeretas y Rótulas de Suspensión</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual, se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado. - Estado de los guardapolvos de rótulas - Fijaciones al chasis y a otros elementos de la suspensión. - Desperfectos o daños exteriores. 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	9.1	<p>9.1.- Estado general del motor</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Se dispondrá el vehículo en un foso o elevador y mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El estado del motor, con atención especial a pérdidas de aceite. - Anclajes del motor, con especial atención a efectos de oxidación, corrosión, grietas, etc. - Instalación eléctrica: estado del cableado con especial atención a las fijaciones, aislamientos y proximidad a puntos calientes o en movimiento. - Batería: fijación al chasis o la carrocería según sea el caso, ausencia de fugas de electrolito y estado de los bornes y conexiones. 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	9.2	<p>9.2.- Sistema de alimentación del motor</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Se dispondrá el vehículo en un foso y mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado del depósito y de las conducciones del combustible, con especial atención a fugas, efectos de oxidación o corrosión y presencia de grietas. - Fijación del depósito y de las conducciones del combustible. - Estado de la toma del respiradero. - Que no exista una proximidad excesiva entre los elementos que contienen combustible, las zonas calientes del vehículo y las conexiones eléctricas. - Que no existan pérdidas de combustible. 	

MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	9.3	<p>9.3.- Sistema de escape</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado del tubo de escape y del silenciador, con especial atención a fugas, efectos de oxidación o corrosión y presencia de grietas o perforaciones. - Fijación del tubo de escape y silenciador - Existencia de modificaciones o sustituciones en el sistema, no permitidas por la legislación vigente. 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	9.4	<p>9.4.- Transmisión</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES Ninguna especificación particular.</p> <p>b.- PROCEDIMIENTO Se dispondrá el vehículo en un foso y en su caso, utilizando un detector de holguras, mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia de fugas en los elementos de la transmisión. - Existencia o estado de los guardapolvos. - Existencia de holguras anormales en los elementos de la transmisión. - Anclajes de la transmisión, con especial atención a efectos de oxidación o corrosión y presencia de grietas. 	
MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO		COSEVI	10.3	<p>10.3.- Transporte Colectivo de Personas en las modalidades Ruta Regular y Servicios Especiales</p> <p>a.- ESPECIFICACIONES GENERALES El servicio de ruta regular reúne a las rutas urbanas, interurbanas y rurales. Además, los servicios especiales estables reúnen transporte de trabajadores, estudiantes y turismo.</p> <p>b. PROCEDIMIENTO Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia y el estado de las barras de sujeción y las agarraderas. - Las dimensiones de los asientos y entre los asientos así como de los pasillos. - El estado de los pasillos y piso. - Que en el piso no existan obstáculos para el paso de las personas. - La existencia, carga, caducidad y sujeción del extintor. - Existencia del depósito de basura. - Que su antigüedad no sea mayor a la permitida. - La existencia del alumbrado interior. - En caso de autobuses, las salidas de emergencia debidamente señalizadas. <p>En caso de vehículos que se dediquen al transporte de ruta regular, adicionalmente se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia y funcionamiento de timbres. - La existencia de rótulo de ruta o un lugar previsto para ser instalado. <p>En caso de vehículos que se dediquen al transporte de estudiantes, adicionalmente se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia de los rótulos de "Transporte de Estudiantes" y el o los rótulos de "ALTO". - La existencia del botiquín de primeros auxilios. - La existencia, funcionamiento y estado de cinturones de seguridad en asientos de pasajeros. - En el caso de transporte de estudiantes universitarios no les es obligatorio portar cinturones de seguridad en asientos de pasajeros. <p>En caso de vehículos que se dediquen al transporte de trabajadores y turismo, adicionalmente se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia de los rótulos que indiquen la leyenda "Servicios Especiales" para el caso de trabajadores y "Turismo" en el caso de turismo. - La existencia del botiquín de primeros auxilios. 	

MANTENIMIENTO	MANUAL	"Manual de Procedimientos para la Revisión Técnica de Vehículos Automotores en las Estaciones de Riteve"	Solo los apartados que no indiquen AUTOBUS O VEHICULO DE TRANSPORTE COLECTIVO	COSEVI	10.4	<p>10.4.- Vehículos de Transporte de Ruta Regular y Taxis Accesibles (Ley 7600) b.- PROCEDIMIENTO</p> <p>TRANSPORTE RUTA REGULAR</p> <p>A continuación se detallan los elementos que son requeridos para los vehículos dedicados al transporte público en la modalidad de ruta regular y el método con el que serán inspeccionados en RTV.</p> <p>Asientos preferenciales del vehículo accesible</p> <p>Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que existan al menos dos. - Que la sujeción al piso sea firme, segura y adecuada para su uso. - Que no existan defectos de estado que puedan generar inseguridad. - Que haya un rótulo sobre o cerca de un asiento preferencial que indique que las personas con discapacidad tienen prioridad en el uso de ese asiento. <p>Espacio para silla de ruedas</p> <p>Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su existencia - Que no existan defectos de estado en sus elementos que puedan generar inseguridad. - Que la fijación de los elementos de sujeción en este espacio sea la requerida para su uso. <p>Sistema de anclaje de la silla de ruedas</p> <p>Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia del cinturón de seguridad - La existencia de elementos de anclaje de silla de ruedas. <ul style="list-style-type: none"> - Que no existan defectos de estado del cinturón de seguridad y/o de sus elementos de anclaje que puedan ser una causa de fallo en caso de accidente. - Que la fijación de los elementos de anclaje de la silla de ruedas sean firmes y seguros. <p>Rampa y/o elevador.</p> <p>El acceso para las sillas de ruedas puede ser por medio de rampa mecánica, por medio de rampa manual o por medio de un elevador mecánico.</p> <p>Mediante inspección visual se comprobará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de al menos una rampa o elevador para el abordaje. - Que el funcionamiento sea el normal. No debe permitir que el vehículo sea conducido a los permisionarios elevador o rampa es aparte de la intención por el conductor.
CONTABILIDAD	acuerdo	034-RIT-2015		2015	III.	<p>A. Informes estadísticos. Los permisionarios del servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús, deberán remitir a esta Autoridad Reguladora, por medio de su página web, un informe estadístico mensual, con el detalle para cada ruta y cada autobús, de los pasajeros movilizadas (totales, adulto mayor y los que efectivamente pagaron), carreras realizadas, e ingresos percibidos, para el período mayo 2014 a abril 2015, ambos inclusive.</p> <p>B. Variables operativas. De conformidad con lo dispuesto por la Ley No. 3503 en sus artículos 12 y 13, en el acto de formalización del permiso, se debe indicar tanto el número de vehículos que se autoriza de acuerdo con las necesidades del servicio, como la calidad de los mismos, que ha de satisfacer las condiciones de eficiencia, seguridad, comodidad e higiene que se exija al permisionario en la prestación del servicio; también los itinerarios, horarios, tarifas y demás condiciones. Con base en ello, los permisionarios deberán enviar en línea por medio de la página web de la ARESEP, la información de dichas variables básicas de operación autorizadas por el CTP y que se encuentren vigentes al momento del dictado de esta resolución.</p> <p>C. Herramientas informáticas para remitir la información. Para que los permisionarios puedan remitir la información solicitada, tanto las estadísticas como la de variables operativas, la ARESEP ha habilitado en su página web, en la dirección: transporte.aresep.gov.cr, una opción para que se registre, cargue y remita la información solicitada, de acuerdo con los formatos ahí requeridos. Para tales efectos, los permisionarios cuentan con un plazo de 30 días naturales, a partir de la publicación de esta resolución para entregar la información solicitada.</p> <p>D. Responsable de presentar la información. El permisionario del servicio será el responsable de presentar la información estadística y operativa solicitada en esta Resolución. Para ello, debe acreditar que se registre un usuario en los sistemas de la Intendencia de Transporte, este usuario será la persona que con firma digital o con PIN se habilita a entregar información. La persona designada, sea el prestador del servicio o su representante, con firma digital o PIN debe presentarse una única vez a la Aresep a registrarse, con la finalidad de acreditarse como responsable del envío y de la veracidad de la información remitida. Como parte de este proceso debe validar y comprobar que efectivamente tiene acceso al sistema mediante su firma digital y se dejará constancia escrita de que sus credenciales son creadas en forma correcta.</p> <p>IV. De conformidad con los artículos 14 y 24 de la Ley 7593 y 17, inciso c) de la Ley 3503, para las siguientes fijaciones tarifarias extraordinarias, todo operador que no se encuentre al día con el envío de las estadísticas requeridas en la resolución BPG-8148-2008 de las 15:30 horas del 30 de marzo del 2008.</p>

CONTABILIDAD	ACUERDO	RIT-131-2015		2015	AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	II.	<p>Ordenar a los permisionarios que la información a presentar periódicamente, según lo dispuesto en la Resolución No. 034-RIT-2015, deberá registrarse en adelante, adicionalmente a lo establecido en aquella resolución, por las siguientes reglas:</p> <p>i. Fecha de presentación de información. Cada permisionario o concesionario debe presentar el informe estadístico mensualmente, a más tardar el día 20 del mes siguiente al que se reporta. La información de variables operativas, se remitirá cada vez que se autorice algún cambio en las condiciones de operación de las rutas servidas por el prestador del servicio, debidamente acreditadas en documentos emitidos por el Consejo de Transporte Público o la Aresep, siendo responsabilidad del operador del servicio mantener actualizada dicha información.</p> <p>ii. Modificación de información remitida. En caso de que la información estadística requiera ser modificada por el operador del servicio, deberá solicitar por escrito que se eliminen los archivos correspondientes. Después de recibida y atendida la solicitud se le informará al operador por el medio de notificación proporcionado a la Intendencia de Transporte que puede proceder a la carga de la información correcta. En esta solicitud deberá indicar también el código generado al archivo con la información estadística enviada, el nombre del archivo a sustituir y la fecha de remisión que aparece en el sistema. La nota de solicitud de sustitución de la información puede remitirse vía correo electrónico siempre y cuando se encuentre firmada digitalmente por el o la representante legal de la empresa regulada, de lo contrario deberá presentarse en las oficinas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. La remisión vía correo electrónico se hará utilizando la dirección itransporte@aresep.go.cr. Por esa misma dirección de correo electrónico se le comunicará al operador la autorización para el ingreso de la nueva información.</p> <p>iii. Días y horas hábiles. Todos los días y horas serán hábiles para presentar gestiones por vía electrónica. Las presentadas en días y horas en que la Autoridad Reguladora o la Intendencia de Transporte estén cerradas, se tendrán por recibidas el día hábil siguiente. Cuando la actuación o gestión tenga como finalidad cumplir un plazo, se considerarán presentados en tiempo los recibidos hasta las 24 horas del último día del plazo. Si el sistema de la ARESEP no estuviera accesible únicamente por motivos de mantenimiento, el plazo se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente a la finalización de los labores de mantenimiento. En ningún caso se recibirá información en medios físicos.</p> <p>iv. Utilización de firma digital para el envío de información. La utilización de la firma digital para respaldar la información que se remita, será de uso obligatorio a partir del primero de julio del año 2016. Durante el año 2015 y el primer semestre del año 2016, quienes tengan firma digital pueden usar este mecanismo para firmar la información remitida, y quienes no la tengan podrán utilizar el código de seguridad o PIN que le ha entregado la Aresep, quedando claro que quien se acredite como responsable del uso de dicho código de seguridad o PIN, será también el responsable de la calidad y veracidad de la información que</p>															
MANTENIMIENTO	ACUERDO	Sesión Ordinaria 84-2007 Junta Directiva CTP		2007	Consejo de Transporte Público	5.8	<p>GRAFICA Nº 1: DISTANCIA ENTRE ASIENTOS</p> <p>E: Distancia de respaldar a respaldar medido desde la parte la altura del asiento. D: Altura del respaldar. F: Profundidad del asiento. G: Ancho del asiento. H: Espacio libre entre el filo del asiento y el respaldar del asiento delantero. I: Altura mínima del piso hasta la parte baja del sentadero.</p>  <p>TABLA Nº 1: TABLA</p> <p>Dist ruta en Km. E (cm)</p> <table border="1"> <tr> <td>0 ≤ 20, km</td> <td>65</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>25</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>21 o más km</td> <td>68</td> <td>50</td> <td>43</td> <td>40</td> <td>28</td> <td>40</td> </tr> </table>	0 ≤ 20, km	65	40	40	40	25	40	21 o más km	68	50	43	40	28	40	
0 ≤ 20, km	65	40	40	40	25	40																
21 o más km	68	50	43	40	28	40																
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta Directiva CTP		2012	Consejo de Transporte Público	5.3	<p>DOCUMENTOS A SOLICITAR PARA LA ATENCION DE CADA UNA DE LAS DENUNCIAS.</p> <p>1. Denuncias sobre el estado de unidades:</p> <p>a) Copia certificada de cada una de las revisiones técnicas de las unidades detalladas en la denuncia, en caso de que no se detallen específicamente una unidad o se hable en general deberá aportarse por parte del operador copia de cada una de las revisiones técnicas de la flota autorizada.</p> <p>b) Copia del Plan de Mantenimiento que sigue la empresa para velar tanto por el mantenimiento correctivo así como preventivo de las unidades en cuestión.</p>															

SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		2. Incumplimiento de Horarios Si las denuncias especificamente es en uno o varios ramales de las empresas deben presentar: a. Manifestación por escrito del operador en la que indique la cantidad de servicios que brinda diariamente por recorrido o ruta. b. Tablas de roles o de barras electrónicas que acrediten dicha información y que permita verificación posterior.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		3. Denuncias por maltrato a adulto mayor, extravío de cédulas, negación de servicio. Dichas enuncias se notificaran a los operadores con el fin de que se pronuncien respecto a cada uno de los puntos señalados, el cual deberá indicar lo siguiente: a. Los controles que sigue la empresa y las acciones que se toman si se detectan estas anomalías. b. Debe presentar estadísticas que indiquen el porcentaje de adultos mayores que con frecuencia en promedio utilizan el servicio. Dicha solicitud rige también para el caso de las denuncias presentadas por maltrato al usuario.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		a. Debe el operador referirse específicamente a estas denuncias, señalando los factores que inciden en dicha denuncias. b. En caso de que por alguna razón técnica la parada no pueda efectuarse por algún grado de peligrosidad, debe el operador señalarlo para que este Departamento proceda de inmediato notificarlo al Departamento competente para que se tomen las medidas correctivas por parte de la administración.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		5. Recargo de Unidades Para este caso el operador deberá presentar lo siguiente: a. Información original y certificada de las barras electrónicas para comprobar la existencia o no de recargo en las unidades, las unidades en operación durante todo el día, cantidad de servicios por intervalo de tiempo. b. Plan de acción y mejora en caso de que la empresa compruebe con antelación dicho recargo y que garantice a los usuarios una pronta solución.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		6. Incumplimiento de la ley 7600 a. Plan de mantenimiento de cada una de las rampas instaladas en los autobuses. b. Documentos o formularios utilizados en las evaluaciones periódicas a las rampas que demuestren la constante revisión de dicho componente mecánico. c. Información original y certificada de las barras electrónicas para comprobar que las unidades con rampas se encuentran en operación constante de las unidades adaptadas con dicho dispositivo. (Casos específicos: Para aquellos casos en que no se operen las unidades aunque tengan rampa).	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		7. Incumplimiento de recorridos a. las empresas deberán las causas o motivos por los cuales la empresa se vio obligado a modificar el recorrido. b. Presentar la documentación, fotografías y acciones de comprobación si dichas causas son motivadas por topics viales, arreglos en carretera, problemas de vialidad.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		8. Competencia desleal Se traslada la denuncia a las empresas, las cuales deberán referirse al contenido de las mismas con pruebas de descarga que considere pertinentes.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		9. Unidades no autorizadas a) En caso de que la empresa utilice unidades no autorizadas, y exista una denuncia específica sobre este tema debe el operador presentar las razones por las cuales utiliza o utilizo la unidad en cuestión. b) Igualmente presentar copia de la revisión técnica y póliza con la que cuenta esta unidad, y en caso de que temporalmente este reemplazando alguna unidad por problemas de mantenimiento debe el operador indicar a cual unidad se encontraba sustituyendo la unidad en cuestión.	
SERVICIO AL CLIENTE	Acuerdo	Sesión Ordinaria 55-2012 Junta DirectivaCTP		2012	Consejo de Transporte Público		En caso de otro tipo de denuncias como por ejemplo, rotulación, maltrato al usuario, o cualquier otra que no se encuentre dentro de la clasificación anterior procederá el operador referirse por escrito al tema y no solo para este ítem sino también para todos los anteriores presentara un cuadro con las acciones a seguir, acciones de mejora y cronograma de implementación en aquellos casos que proceda.	

OPERACIONES	Acuerdo	Sesión Ordinaria 61-2016 de la Junta Directiva CTP		2016	Consejo de Transporte Público	7.12	<p>1. Se considera como equipaje los artículos de uso personal de un pasajero, tales como vestuario, calzado, artículos de tocados entre otros, que son colocados en los maleteros de las unidades de autobús. Adicionalmente el usuario puede hacer uso del servicio de transporte público, con un equipaje de mano que va con el pasajero en la cabina, bajo su custodia y responsabilidad. En caso de otro tipo de equipaje, tales como artículos deportivos, instrumentos musicales y otros, el concesionario o permisionario de la ruta de autobús, deberá valorar si es posible su traslado en el maletero. Todo equipaje podrá ser correctamente embalado por el usuario del servicio de transporte público mismo que deberá asumir el costo respectivo y será su responsabilidad en caso de que se presenten desperfectos durante el trayecto.</p> <p>2. Los concesionarios y permisionarios de ruta regular que presten servicios interurbanos largos, interurbano corto y medio, para recorrido plano TI y no plano TIP y servicios rurales para recorrido plano y plano TR, deberán entregar a los usuarios del servicio que deseen utilizar el maletero de las unidades de servicio público, un comprobante que permita identificar el equipaje, para ser retirado al final del servicio.</p> <p>3. Unicamente el chofer de la unidad de buses o personal de la empresa concesionaria o permisionaria debidamente identificado, podrá hacer ingreso y retiro del equipaje de los usuarios en el maletero de la unidad de autobús.</p> <p>4. Los usuarios para hacer el retiro del equipaje deberán presentar el comprobante del equipaje al chofer del autopbus, o al personal de la empresa concesionaria o permisionaria debidamente identificada.</p> <p>5. Los usuarios interurbanos largos, interurbanos corto y medio, para recorrido plano TI y no plano TIP y servicios rurales para recorrido plano y plano TR, pueden colocar gratuitamente en los maleteros de las unidades, equipaje con dimensiones máximas de 20x40x55 centímetros. Unicamente se permitirá un equipaje por pasajero, cuyo peso no exceda los 10 kg. En caso de que el equipaje exceda las dimensiones o el peso indicado, la empresa concesionaria o permisionaria podrá realizar un cobro adicional, de acuerdo al peso y las dimensiones del equipaje adicional, que no podrá exceder el pago de dos tarifas de pasaje.</p> <p>6. En caso de pérdida, robo o extravío del equipaje, el permisionario o concesionario de la ruta de autobús deberá hacerse responsable frente al usuario, por lo que en caso de portar mercancía de un valor económico superior al salario mínimo, el usuario deberá informarlo al chofer o personal encargado de recibir el equipaje, a efectos de que se proceda con la verificación correspondiente en presencia del usuario, quien deberá declarar el valor del mismo, en una boleta adicional que deberá entregar el chofer o encargado.</p> <p>7. El reclamo de la pérdida, robo o extravío del equipaje deberá presentarlo el usuario ante la empresa concesionaria o permisionaria de la ruta regular de autobús, en el plazo de 72 hrs. En la empresa se procederá a realizar una investigación previa comprobación del caso.</p>	
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	1	<p>1. Remitir a la Intendencia de Transporte, a más tardar el último día hábil del mes de enero posterior al cierre fiscal de cada año, los estados financieros auditados, correspondientes al periodo fiscal finalizado. Los concesionarios y permisionarios que acrediten ser micro, pequeña o mediana empresa, con condición activa, según el registro y clasificación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), deben remitir como mínimo sus estados financieros certificados por Contador Público Autorizado según lo establecido por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica en cuanto a emisión de certificación de estados financieros.</p>	
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	2	<p>2. Remitir a la Intendencia de Transporte, simultáneamente con la información indicada en el punto anterior, los estados financieros regulatorios (por actividad y consolidados) y saldos de cuentas contables, que deberán ser elaborados de conformidad con los siguientes documentos:</p> <p>a. Manual de cuentas regulatorio, código CRIT-Autobus-1.</p> <p>b. Plan de cuentas estándar para el servicio remunerado de personas modalidad autobús, código CR-IT-Autobus-2-1_PC.</p> <p>c. Plan de cuentas estándar para el Servicio no Regulado brindado por las empresas encargadas del Servicio Remunerado de Personas Modalidad Autobús, código CR-ITAutobus-2-2_PC.</p> <p>d. Estado de Situación Financiera del Servicio Remunerado de Personas Modalidad Autobús, código CR-IT-Autobús-3_ESF.</p> <p>e. Estado de Resultados Integral del Servicio Remunerado de Personas Modalidad Autobús, código CR-IT-Autobus-3_ERI.</p> <p>f. Flujo de Efectivo del Servicio Remunerado de Personas Modalidad Autobús, código CRIT-Autobus-3_EFE.</p> <p>Los documentos antes señalados, en formato editable, se encontrarán disponibles en el sistema de información estadística (http://transporte.aresep.go.cr), junto a una guía de implementación, la cual es una herramienta de ayuda para el llenado de los reportes mencionados en el párrafo anterior. También pueden ser consultados en el expediente digital (OT-237-2017) o pueden ser solicitados al correo electrónico itransporte@aresep.go.cr.</p> <p>Establecer que el primer reporte a presentar comprenderá los saldos al cierre del periodo fiscal 2019 y deberá ser entregado en el plazo indicado en el primer párrafo del punto 1, de este Por Tanto. Dicho reporte deberá contener lo indicado en los puntos 1 y 2 de este Por Tanto, así como la homologación completa de las cuentas de sus contabilidades con las de los planes de cuentas anexados a esta resolución, según corresponda.</p>	

CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	3	3. Remitir, en conjunto con lo solicitado en Por Tanto anterior, la metodología que explique la asignación de rubros o cuentas comunes entre actividades, que se aplicó para el período fiscal cuando se produzcan transacciones que involucren actividades reguladas y actividades no reguladas, o bien que involucren a varias actividades reguladas distintas, por ejemplo, varias rutas concesionadas. Adicionalmente se deberá remitir la metodología de asignación que se aplicará a cada actividad en el siguiente período fiscal; detallando las cuentas asignadas, el listado de criterios de asignación utilizados, la justificación técnica de la asignación y su cálculo, en caso de que la aplicación de un mismo criterio modifique los datos de un período a otro de manera significativa, la empresa deberá justificar el origen de esa variación. Para el caso en que las empresas creen o inhabiliten cuentas contables en sus respectivos planes durante los períodos fiscales siguientes al año 2019, deberán remitir en conjunto con los criterios anuales de asignación, la homologación de las cuentas nuevas con los planes incluidos en los anexos de la presente resolución de manera que pueda ser trazable la información de las cuentas nuevas y aquellas que se inhabiliten según correspondan.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	4	4. Presentar los estados financieros regulatorios y los saldos de las cuentas contables conforme a los requerimientos establecidos en esta resolución, la cual será obligatoria para todos los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, para el período fiscal comprendido entre octubre 2018 y setiembre 2019 y posteriores. Para el primer reporte, que comprenderá los saldos al cierre a setiembre del 2019 y como se indicó anteriormente deberá contener la homologación completa de las cuentas de sus contabilidades con las de los planes de cuentas anexados a esta resolución, según corresponda.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	5	5. Presentar la información solicitada en esta resolución haciendo uso de las herramientas informáticas según lo dispuesto en las resoluciones 034-RIT-2015 publicada en el Alcance Digital 34 a La Gaceta 32 del 14 de mayo de 2015 y 131-RIT-2015 publicada en el Alcance Digital 88 a La Gaceta 209 del 28 de octubre de 2015.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	6	6. Presentar la información solicitada sin variar de forma unilateral, por ninguna razón, los formatos establecidos en esta resolución. Cualquier modificación que consideren conveniente realizar a los formatos de los reportes anexados, deberá ser solicitada, justificada y fundamentada formalmente ante la Intendencia de Transporte, la cual valorará técnicamente su procedencia y de ser pertinente se ajustarán los estándares establecidos. Lo anterior con el fin de mantener la consistencia y la comparabilidad de la información entre todos los permisionarios y concesionarios.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	7	7. Toda la información contable que las empresas remitan a esta Intendencia deberá presentarse en formato digital trazable y editable, que facilite el tratamiento de los datos por sistemas informáticos y que la misma será objeto de revisión por parte de esta Autoridad Reguladora, ya sea mediante los procesos de seguimiento o fiscalización vigentes o futuros procesos de auditoría que se lleguen a establecer.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	8	8. Dejar sin efecto a partir del 1 de febrero de 2020 todo anterior requerimiento de información financiera contable que haya sido incluido en resoluciones previas a la resolución que se emita al efecto.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	9	9. Indicar a los permisionarios y concesionarios, que designen un enlace o equipo de trabajo, el cual participará en las sesiones de trabajo y se mantendrá como contacto con el equipo de la Intendencia de Transporte. Para ello se requiere que el representante legal de la empresa indique el nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico de la(s) persona(s) designada(s), y se envíe dicha información, al correo: itransporte@aresep.go.cr haciendo referencia a este número de oficio y al expediente OT-237-2017.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	10	10. Indicar a las empresas que los equipos técnicos de la Intendencia de Transporte se encuentran a disposición para dar el acompañamiento necesarios en la implementación de la presente resolución y facilitar la transición hacia los nuevos requerimientos de información regulatoria, esto incluye las respectivas capacitaciones que se van a programar y se comunicarán oportunamente
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-002-2018 Contabilidad Regulatoria ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos		IV. Modificar las especificaciones técnicas de presentación de información instruidas en el Por Tanto V de la resolución RIT-067- 2017 de conformidad con lo indicado en la sección C. Modificaciones de la remisión de información proveniente de los sistemas automatizados de conteo de pasajeros del informe 628-IT-2018, hasta tanto no se disponga por esta Intendencia lo contrario. V. Modificar el Por Tanto V de la resolución RIT-067-2017 en lo que respecta al plazo de implementación del MCSCP e instruir a los operadores de transporte remunerado de personas modalidad autobús, para que inicien la remisión de la información en un plazo máximo de 6 meses después de la publicación de la presente resolución.
CONTABILIDAD	Acuerdo	RIT-048-2018 ARESEP		2018	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos		IV. Modificar las especificaciones técnicas de presentación de información instruidas en el Por Tanto V de la resolución RIT-067- 2017 de conformidad con lo indicado en la sección C. Modificaciones de la remisión de información proveniente de los sistemas automatizados de conteo de pasajeros del informe 628-IT-2018, hasta tanto no se disponga por esta Intendencia lo contrario. V. Modificar el Por Tanto V de la resolución RIT-067-2017 en lo que respecta al plazo de implementación del MCSCP e instruir a los operadores de transporte remunerado de personas modalidad autobús, para que inicien la remisión de la información en un plazo máximo de 6 meses después de la publicación de la presente resolución.

MATRIZ DE REQUISITOS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

AREA EN LA QUE APLICA	TIPO DE NORMA	NOMBRE	EXCLUSIONES	AÑO PUBLICACIÓN	EMISOR	ARTÍCULO QUE APLICA	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN (Articulos aplicables a la empresa)
		Ley N° 2: Código de Trabajo				4, 18 y 201	Todos los trabajadores (fijos y ocasionales) están cubiertos por el Seguro de Riesgos del Trabajo.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				288	El centro de trabajo cuenta con Comisión de Salud Ocupacional. COMISION SI ES MAS DE 10 Y OFICINA DE SALUD OCUPACIONAL SI TIENE MAS DE 50 EMPLEADOS
		Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS				1	
		Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS				11	Esta la comisión registrada ante el Consejo de Salud Ocupacional.
		Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS				17	Cuenta la Comisión con libro o registro de actas de reunión
		Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional. Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS				18 j)	Cuenta con Programa de Trabajo
		Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS				18 i)	Cuenta con informes anuales, debidamente recibidos por el Consejo de Salud Ocupacional.
		Ley N ° 2: Código de Trabajo				300	
		Reglamento Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional. Decreto Ejecutivo 27434- MTSS				11	Cuenta la empresa con Oficina o Departamento de Salud Ocupacional.
		Reglamento Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional. Decreto Ejecutivo 27434- MTSS				22	La oficina esta debidamente inscrita ante el Consejo de Salud Ocupacional
		Reglamento Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional. Decreto Ejecutivo 27434- MTSS				8	Dispone la oficina de un diagnóstico de los riesgos y su respectivo programa
		Reglamento Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional. Decreto Ejecutivo 27434- MTSS				21	Cuenta la empresa con informes trimestrales debidamente recibidos por el Consejo de Salud Ocupacional

		Ley N° 2: Código de Trabajo				4, 18 y 218	Los trabajadores que se accidentan en el lugar de trabajo se les brinda la asistencia medica (enfermería, dispensario medico o es remitido al INS)
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				100	Según sea la peligrosidad de la labor se dispone de una enfermería atendida por personal competente para prestar primeros auxilios
		Ley N° 2: Código de Trabajo				220	Se dispone de un botiquín de emergencia con materiales, equipos y medicamentos. Este debe ser de fácil transporte, visible y de fácil acceso, sin candados.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene. Decreto N°1				99 y 24	
		Reglamento de Salud Ocupacional en el manejo y uso de agroquímicos Decreto N° 33507-MTSS				5 9)	
		Ley N° 2: Código de Trabajo				285	El trabajador fue capacitado en materia de seguridad e higiene del trabajo.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				4 b)	
		Norma oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología. Decreto N° 12715-MEIC				NO DICE	Existen señales y avisos de salud ocupacional en áreas de tránsito, salidas de emergencia, maquinaria, tuberías entre otros
		Norma INTE 31-07-02-2000. Señalización de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo				NO DICE	Ha sido el trabajador capacitado para la correcta interpretación de señales o avisos
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				35	Existen avisos para identificar peligros como alto voltaje, explosivos, excavaciones, materiales peligrosos y equipo para incendio(los avisos deben ser de color rojo.)
		Norma oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología. Decreto N° 12715-MEIC				NO DICE	
		Norma oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología. Decreto N° 12715-MEIC				NO DICE	Se encuentran las partes peligrosas de las máquinas y de los equipos eléctricos debidamente identificados. (Las partes deben ser identificadas con el color anaranjado).
		Norma oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología. Decreto N° 12715-MEIC				NO DICE	Están las áreas de tránsito peatonal , de vehículos, vigas bajas, columnas, postes, equipo en movimiento, partes de la huella y de la contrahuella de una escalera debidamente demarcados y señalizados(Estas áreas deben ser pintadas con amarillo)
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				14	Es la superficie del área destinada a cada trabajador, superior o igual a 2 metros cuadrados libres y de una altura mínima de dos metros y medio.

		Reglamento de Higiene Industrial Decreto N° 18209- S				33 e)	Son los techos impermeables, no tóxicos y resistentes. Cuentan con recubrimiento o aislamiento térmico.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				15 y 16	Son los pisos de material resistente, parejos, no resbaladizos y fáciles de asear; con declives y desagües en caso de que se laven.
		Reglamento Higiene Industrial. Decreto N° 18209- S				33 a)	
		Reglamento a la Ley 7600. Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. Decreto N° 26831				135	Son las superficies del centro de trabajo antiderrapantes en zonas para el tránsito de personas, incluyendo accesos principales, pasillos, rampas, escaleras y en sitios desprotegidos de la lluvia.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				16	Se encuentra el piso en buen estado sin grietas o agujeros.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				16	Está el piso de las diferentes áreas de trabajo al mismo nivel. De no ser así las rampas no deben ser mayores de quince grados.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				16	Están las paredes en buen estado de conservación, son de fácil limpieza, de material impermeable, no tóxico y resistente
		Reglamento de Higiene Industrial. Decreto N° 18209-S				33 f)	Las paredes y techos de las salas de trabajo se pintan regularmente, y el color de las mismas es claro y mate
		Reglamento de construcciones de Ley N° 833 , capítulo VIII, Reglamento a la Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en CR . Decreto N° 26831, MP				141	Los pasillos generales y los de uso común tienen un ancho mínimo de 1.20 m y los pasillos interiores un ancho mínimo de 0.90 m
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				19	Existe el número suficiente de salidas de emergencia con indicación mediante señales de la dirección para llegar a ellas.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				19	Los avisos de "Salida de Emergencia" cuentan con iluminación cuando se labora de noche y tienen una fuente de iluminación independiente.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				19	Las puertas de salidas de emergencia se encuentran sin llave y sin otro mecanismo que dificulte abrirla fácilmente y libres de obstáculos de cualquier clase.
		Reglamento a la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en CR Decreto N° 26831				140	El espacio libre de las puertas es de un ancho mínimo de 0.90m; son fáciles de abrir, en caso de usar resortes, estos no obstaculizan la apertura de la puerta

		Reglamento de construcciones de Ley N° 833 , capítulo VIII				NO DICE	Los edificios para comercio y oficinas de más de un piso, tienen escaleras que comunican todos los niveles, aun cuando cuentan con ascensores.
		Reglamento de construcciones de Ley N° 833 capítulo VIII				NO DICE	La anchura mínima de las escaleras es de 1.20 m
		Reglamento a la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en CR Decreto N° 26831				134	Las huellas de la escalera (espacio para colocar el pie) tiene un mínimo de 30 centímetros y las contrahuellas (altura del escalón) tiene un máximo de 14 centímetros.
		Reglamento a la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en CR Decreto N° 26831				134	Los pasamanos o barandales de las escaleras tienen una altura mínima de 90 centímetros.
		Reglamento a la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en CR Decreto N° 26831				133	Los pasamanos de las escaleras se continúan por lo menos 0.45 m al inicio y final de las escaleras y si hay descanso también son continuadas por éste.
		Reglamento a la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en CR Decreto N° 26831				133	Los pasamanos cuentan con una señal en Braille que indique el número de piso.
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				1	Tiene su centro de trabajo escaleras de emergencia (Obligatorio para edificios de cuatro o más pisos)
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				2 a)	La escalera de emergencia permite que los usuarios, en caso de emergencia puedan salir del edificio en forma rápida y segura, y desembocar a la acera, al nivel del suelo o en la vía pública amplia y segura hacia el exterior
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				2 c)	Existe una escalera de emergencia para cada área de piso de seiscientos metros cuadrados o de fracción superior de trescientos metros cuadrados.
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				2 ch)	Las escaleras son de diseño recto y tienen un ancho mínimo de 90cm si la carga de ocupación es menor de 49 personas y 120cm si la ocupación es superior a 50 personas.
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				2 e)	Las puertas de acceso a la escalera de emergencia abren en la dirección normal de salida de las personas y sus cerrojos permiten que se abra fácilmente desde adentro.
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				2 f)	Las barandas de protección tiene como mínimo, 1 metro de alto.
		Reglamento sobre Escaleras de Emergencia. Decreto N° 22088-S				2 j)	Las escaleras de emergencia y su acceso, se encuentran libres de obstáculos
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				20	Las trampas, zanjas y aberturas que existen en el suelo están cerrados o tapados. Si se requieren se han colocado barandillas y se ha señalado el peligro.

		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				25, 26, 27, 28 y 29	El centro de trabajo se conserva siempre limpio y se proporciona mantenimiento preventivo y correctivo necesario.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 2				25, 26, 27, 28 y 29	La limpieza se realiza fuera de horas de trabajo, preferiblemente después de terminada la jornada.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 3				25, 26, 27, 28 y 29	Los residuos de materias primas o de fabricación y las aguas residuales se almacenan, evacuan o eliminan por procedimientos adecuados.
		Reglamento de Higiene Industrial Decreto N° 18209-S				46	En los establecimientos industriales se evacuan las basuras y desperdicios diariamente.
		Reglamento de Higiene Industrial Decreto N° 18209-S				46	La acumulación de estos se hace en recipientes metálicos provistos de cierre hermético.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				29	Los aparatos, maquinaria e instalaciones en general, se mantienen siempre en buen estado de limpieza.
		Norma INTE 31-09-14-2001 Condiciones de seguridad e higiene para la estiba y desestiba de los materiales en los centros de trabajo				NO DICE	Los espacios destinados a la estiba y desestiba están delimitados de los de tránsito (con muros, cercas o franjas pintadas en el piso de color amarillo con contraste con el negro)
		Norma INTE 31-09-14-2001 Condiciones de seguridad e higiene para la estiba y desestiba de los materiales en los centros de trabajo				NO DICE	Las estibas se apilan sobre apoyos encima del piso, cuando este sea irregular, y dispuestos en forma cruzada y alterna, con dimensiones similares entre sí.
		Norma INTE 31-09-14-2001 Condiciones de seguridad e higiene para la estiba y desestiba de los materiales en los centros de trabajo				NO DICE	Los espacios destinados a la estiba no obstaculizan el sistema de iluminación (natural o artificial), el sistema eléctrico, sistemas fijos de extinción y tubería en general y la ventilación natural o artificial.
		Norma INTE 31-02-02-2000 sobre almacenamiento y manejo sustancias inflamables y combustibles				NO DICE	Existen por escrito los procedimientos de seguridad para el almacenamiento, transporte y manejo de sustancias inflamables y combustibles
		Norma INTE 31-02-02-2000 sobre almacenamiento y manejo sustancias inflamables y combustibles				NO DICE	En el puesto de trabajo existe la hoja técnica de los productos que se están transportando, almacenando y manipulando
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				74	Se proporciona a cada trabajador el equipo de protección requerido y se capacita en su uso y mantenimiento.

		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				30, 31, 32, 33, 34 y 35	Los Locales donde se almacenen y manejen sustancias inflamables son resistentes al fuego, con ventilación adecuada, se aíslan las sustancias de cualquier fuente de calor. Las instalaciones de los equipos y líneas eléctricas son a prueba de explosión según el código eléctrico.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				39	Todo motor de la maquinaria esta protegido y el arranque y parada de los mismos ofrece seguridad a los trabajadores.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				40 y 45	Las unidades móviles, piezas salientes y demás parte de motores, transmisiones y máquinas que ofrezcan peligro para los trabajadores están cubiertos.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				47	El mantenimiento, engrase y limpieza se realiza durante el tiempo de receso o parada.
		Norma INTE 31-04-02-97 sobre sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria				NO DICE	Las máquinas o equipos capaces de generar o almacenar electricidad estática (los ductos para los conductores eléctricos, rodillos metálicos, bandas, herramientas, cadenas, cables que transmiten energía mecánica) están conectados eléctricamente a tierra
		Norma INTE 31-04-07-97 Seguridad de las Máquinas. Parte 2				NO DICE	Las máquinas tienen las indicaciones de uso y advertencias escritas en español
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				79 a)	Dispone el centro de trabajo de agua a presión y un número suficiente de tomas o bocas con sus respectivas mangueras de pistón.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				79 b)	Se dispone de alarma y de rociadores automáticos de extinción de incendios
		Reglamento Técnico sobre uso de extintores portátiles. Decreto N°25986				7	Los extintores están cargados, en condición de operatividad y ubicados en el lugar designado
		Reglamento Técnico sobre uso de extintores portátiles. Decreto N°25986				7 7.5)	Los extintores están localizados en un lugar accesible, sin obstrucciones u ocultos a la vista y disponibles para su operación (Trayecto de Tránsito)
		Reglamento Técnico sobre uso de extintores portátiles. Decreto N°25986				7 7.6)	Los extintores se encuentran sobre ganchos o en sujetadores, montados en gabinetes.
		Reglamento Técnico sobre uso de extintores portátiles. Decreto N°25986				7 7.9)	Si el peso bruto del extintor es de 18.14 Kgr (40 libras) su parte superior (manija) esta a una altura 1.25 mts. Si el peso bruto es superior a las 40 libras su parte superior (manija) esta a una altura de 1.07 mts.
		Reglamento Técnico sobre uso de extintores portátiles. Decreto N°25987				8 7.9)	Las instrucciones de manejo están colocadas sobre la parte delantera del extintor en español y destacándose sobre otras rotulaciones.

		Reglamento Técnico sobre uso de extintores portátiles. Decreto N°25986				11.2	Se reparan los daños físicos del extintor, (corrosión, escape u obstrucción de mangueras).
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				53	Todas las líneas conductoras de energía dentro de los lugares de trabajo, están protegidas y aisladas y en condiciones de ofrecer la mayor seguridad
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				53	Las líneas conductoras de energía están colocadas fuera del alcance o contacto inmediato del personal.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				54	Las celdas o compartimentos donde se instalen transformadores, interruptores entre otros, están protegidos para evitar el peligro.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				62	Toda conexión de enchufe tiene su correspondiente conexión a tierra, por medio de un tercer terminal
		Reglamento de Calderas Decreto N° 26789- MTSS				3	La caldera cuenta con permiso de instalación y de funcionamiento otorgado por el Departamento de Medicina, Higiene y Seguridad Ocupacional. MTTSS
		Reglamento de Calderas .Decreto N° 26789- MTSS				3	Cuenta la caldera con una placa metálica que indique su número oficial otorgado por el Departamento de Medicina, Higiene y Seguridad Ocupacional MTSS
		Reglamento de construcciones de Ley N° 833				NO DICE	La zona de máquinas esta separada de los espacios vecinos por dobles muros.
		Norma INTE 31-09-16-2000 Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido				NO DICE	En el centro de trabajo donde se genere ruido, existe el informe de evaluación del ruido y programa de control del ruido
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				24	Cuenta el centro de trabajo con iluminación adecuada para la seguridad y conservación de la salud de los trabajadores
		Norma INTE 31-08-06-2000 Niveles y condiciones de Iluminación que deben de tener los centros de trabajo				NO DICE	
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				24	Los lugares que ofrecen peligro de accidente se encuentran especialmente iluminados.
		Reglamento de Ley 7600, Decreto N°26831- MP				137	La iluminación artificial en pasillos y escaleras, es de 300 luz.

		Reglamento de construcciones de Ley N° 833				VIII.10	En locales cerrados, el aire se renueva mediante ventilación natural o artificial. (Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo art.21). La ventilación natural será por medio de ventanas, tragaluces abiertos directamente a patios o al espacio público.
		Reglamento de Higiene Industrial Decreto N° 18209-S				34	Si el trabajo genera polvo, gases, vapor o humo que puedan dañar la salud de los trabajadores se posee de un sistema de tratamiento autorizado por el Ministerio de Salud
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				22	En centros de trabajo cerrados la temperatura y el grado de humedad es ajustado para no causar daño a los trabajadores.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				22	En trabajos a cielo abierto o semiabierto se protege al trabajador de las inclemencias y se les proporciona equipo de protección personal.
		Norma INTE 31-08-09-97. Higiene y seguridad Ocupacional. Exposición a ambientes con sobrecarga térmica				NO DICE	En ambientes de sobrecarga térmica (Calor seco: producido por radiación del equipo del proceso y las condiciones ambientales y el calor húmedo: en ambientes calurosos húmedos aunado al esfuerzo físico del trabajador) se proporciona una fuente de agua potable.
		Norma INTE 31-08-09-97. Higiene y seguridad Ocupacional. Exposición a ambientes con sobrecarga térmica				NO DICE	En ambientes de sobrecarga térmica se realizan procesos protección como la aclimatación, ventilación general, refrigeración del local, protección radiante, aislamiento, utilización de ropa protectora y programas de control metabólico entre otros
		Norma Técnica INTE 31-08-05-97 Exposición a ambientes fríos				NO DICE	En ambientes por debajo de los 16°C. Se cuenta con un sistema de termometría.
		Norma Técnica INTE 31-08-05-97 Exposición a ambientes fríos				NO DICE	En trabajos con ambientes por debajo de los 4°C. Se provee de protección corporal total adicional, ropa protectora.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				135,136, 137,139 y 145	La Jornada ordinaria se ajusta a lo dispuesto en el Código de Trabajo " Jornada diurna (si el trabajo no es insalubre) de 5am a 7pm, de 8 a 10 horas diarias, 48 horas por semana " Jornada nocturna (si el trabajo no es insalubre) de 7pm a 5am, de 6 horas diarias, 36 horas semanales. " Jornada mixta (si el trabajo no es insalubre), de 7 horas diarias, 42 horas semanales.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				135,136, 137,139 y 145	La Jornada extraordinaria es de carácter excepcional y no excederá las 12 horas salvo por riesgo.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				137	Existe pausa para alimentación de media hora por día en jornada continua y en jornada discontinua o fraccionada se otorga una hora para consumir los alimentos.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				152	Se le otorga a los trabajadores un día de descanso después de cada semana o de cada 6 días de trabajo continuo.
		Norma INTE 31-05-03-97 Ergonomía, fundamentos ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo				NO DICE	El diseño del espacio de trabajo y del equipo considera las dimensiones y movilidad del cuerpo del trabajador, respetando el proceso de trabajo

		Norma INTE 31-05-03-97 Ergonomía, fundamentos ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo				NO DICE	El asiento de trabajo que permite que el trabajador tenga el tronco erecto, el peso del cuerpo soportado en el brazo del sillón en la parte lateral del cuerpo y los antebrazos aproximadamente horizontales.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.Cap.11				83 y 84	En la posición sentado, existe el espacio suficiente para mover el cuerpo(cabeza, brazos, manos, piernas y pies) y que permita: " La posición normal y saludable que libere las piernas enteramente del peso del cuerpo " Colocarse de tal manera que el material con que se trabaje se pueda alcanzar fácilmente. " No se impida la salida del trabajador en caso de un accidente " El cambio de posición a voluntad
		Norma INTE 31-05-03-97 Ergonomía, fundamentos ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo				NO DICE	La posición del cuerpo del trabajador y sus movimientos no amerita tensiones excesivas o innecesarias de los músculos, articulaciones, ligamentos y los sistemas circulatorio y respiratorio.
		Norma INTE 31-05-03-97 Ergonomía, fundamentos ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo				NO DICE	Se promueve cambios en las posiciones del cuerpo del trabajador para evitar la fatiga muscular estática.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.Cap. III				6	El patrono proporciona el equipo de protección personal adecuado y en buenas condiciones.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				285 y 286	El trabajador utiliza y cuida el equipo de protección personal otorgado.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				295	Si por la índole del trabajo, los trabajadores deben de dormir en los centros de trabajo el patrono les proporciona locales específicos e higiénicos para tal efecto.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				97	Se proporciona un local para comer que debe estar bien iluminado, con ventilación, amueblado en forma conveniente y dotado de medios especiales para guardar alimentos, recalentarlos y lavar utensilios.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				296	
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1				93	Si la naturaleza de la actividad lo amerita se dispone de instalaciones suficientes y apropiadas para que los trabajadores se cambien de ropa, la guarden y en su caso la sequen.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				93	Los vestidores y duchas son lugares no muy alejados del centro de trabajo y separados los de sexo femenino y los de sexo masculino.
		Norma INTE 31-09-05-2000 Requerimientos y características de los servicios de ducha, vestidores y casilleros en los centros de trabajo				NO DICE	En actividades laborales con exposición a la contaminación, existe un servicio de duchas, vestidores y casilleros

		Reglamento Ley 7600 , Decreto N° 26831.				144	Los cubículos para la ducha tienen una profundidad mínima de 1,75 m y ancho mínimo 1,50m. Los accesorios como toalleras, papeleras, pañeras y agarraderas se instalarán a una altura máxima de 0.90m; los espejos se instalarán a una altura máxima de su borde inferior de 0.80m y los lavatorios se instalarán a una altura máxima de 0.80m.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				85	El centro de trabajo esta provisto de inodoro, letrinas y mingitorios o urinarios separados por sexo.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				85	Los servicios sanitarios tienen agua y papel higiénico.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				86	Se dispondrá de un inodoro por cada 20 trabajadores y de uno por cada 15 trabajadoras cuando el total de trabajadores sea menor de 100; cuando exceda de este monto deberá instalarse un inodoro adicional por cada 28 trabajadores y existirá por lo menos un urinario por cada 20 trabajadores.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				89	Existe un lavamanos por cada 15 trabajadores.
		Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. Decreto Ejecutivo N° 1.				91	El patrono proporciona jabón, toallas y cepillos.
		Reglamento de Higiene Industrial Decreto N° 18209-S				38 y 40	Los locales destinados a inodoros, mingitorios o baños tienen pisos impermeables, de mosaico u otro material que cumpla este requisito. Además tienen ventanas que den a la calle o los patios de los edificios
		Reglamento de Higiene Industrial Decreto N° 18209-S				36	El agua para atender las necesidades del personal es potable, su suministro es continuo y su presión la necesaria para resguardar un abastecimiento cómodo.
		Ley N° 7476: Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia.				5	Existen políticas internas que prevenga, desaliente, evite y sancione conductas de hostigamiento sexual en el centro de trabajo.
		Ley N° 2: Código de Trabajo				69 c)	Existe un ambiente de respeto en el cual no se maltrate de palabra o de obra al trabajador
		Ley N° 7771: Ley General sobre el VIH-SIDA.				10	El patrono que conoce la condición de un trabajador infectado por el VIH-SIDA, guarda la confidencialidad del caso.
		Ley N° 7771: Ley General sobre el VIH-SIDA				10 y 48	La persona trabajadora con VIH-SIDA, no es discriminada y se respetan las recomendaciones médicas con respecto al desarrollo de sus funciones laborales.
		Reglamento de la Ley General sobre el VIH/SIDA N° 27894-s				25	
		Ley N° 7771: Ley General sobre el VIH-SIDA.				10 y 47	El patrono o sus representantes no solicitan dictámenes, ni certificaciones medicas a los

		Reglamento de la Ley General sobre el VIH/SIDA N° 27894-s				25	dictámenes, ni certificaciones médicas a los trabajadores sobre la portación del VIH para obtener o conservar un puesto laboral
		Ley N° 7771: Ley General sobre el VIH-SIDA.				32	En centros de salud se le facilita capacitación a sus trabajadores acerca del manejo del VIH-SIDA y medidas de bioseguridad
		Reglamento de la Ley General sobre el VIH/SIDA N° 27894-s				52 y 54	
		Ley N° 7771: Ley General sobre el VIH-SIDA.				32	En centros de salud se le facilitan condiciones y recursos a los trabajadores para evitar el contagio del VIH-SIDA
		Ley N° 9028: Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos.				4 y 5	Es prohibido fumar en centros de trabajo (oficinas, talleres, fábricas, plantas, bodegas o instalaciones del sector privado y en dependencias estatales) y vehículos que se utilizan para el desempeño de su labor
		Ley N° 9028: Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos.				6	En los centros de trabajo se encuentran rótulos que indiquen "Prohibido fumar, ambiente libre de humo de tabaco"
		Ley N° 9028: Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos.				7	El patrono le da permiso a los trabajadores con diagnóstico de adicción al tabaco y sus derivados a que asistan al IAFA o la CCSS para su atención.

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES EN GESTION AMBIENTAL. TRANSPORTE PUBLICO REMUNERADO DE PERSONAS. COSTA RICA

AREA EN QUE APLICA	TIPO DE NORMA	NOMBRE	EXCLUSIONES	AÑO PUBLICACIÓN	EMISOR	ARTÍCULO QUE APLICA	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN (Artículos aplicables a la empresa)
	Legal	LEY 7447 Regulación del Uso Racional de la Energía		1994	Asamblea Legislativa	4	ARTICULO 4.- Límites de consumo El MIRENEM establecerá un programa gradual obligatorio de uso racional de la energía, destinado a las empresas privadas con consumos anuales de energía mayores de 240.000 kilovatios-hora de electricidad, 360 000 litros de derivados de petróleo o un consumo total de energía equivalente a 12 terajulios.
	Legal	LEY 7447 Regulación del Uso Racional de la Energía	Cuando no muestre un índice mayor que el fijado por MINAE no se debe infringir al minae respecto del programa de uso racional de la energía o solicitar asesoría técnica	1994	Asamblea Legislativa	6	Presentar DECLARACIÓN Jurada de consumo energético en el mes de enero posterior al año fiscal correspondiente que contenga: a) el consumo anual de energía expresado en colones. B) El valor anual agregado de la producción, entendido como las ventas totales menos la diferencia entre el inventario final e inicial, menos las compras intermedias usadas. Cuando una empresa muestre un índice energético mayor que el fijado por el MIRENEM con base en índices internacionales, este Ministerio deberá comunicarle esa situación. La empresa dispondrá de un plazo máximo de tres meses para informar al MIRENEM acerca del programa de uso racional de la energía que ejecutará o, en su defecto, solicitarle asesoría técnica para disminuir el índice energético.
	Legal	LEY 7447 Regulación del Uso Racional de la Energía	Cuando no muestre un índice mayor que el fijado por MINAE no se debe llevar a cabo auditoria energética o estudio técnico - financiero.	1994	Asamblea Legislativa	7	Recomendaciones técnicas: Analizada la información a que se refiere el artículo anterior, la empresa llevará a cabo alguna de las siguientes acciones, según disponga el MIRENEM: a) Una auditoría energética, con el objeto de que se le presente al MIRENEM, en un plazo hasta de seis meses, un informe en el cual se identifiquen los proyectos tendientes a reducir el índice energético. b) Un estudio técnico-financiero de un proyecto de uso racional de la energía, a fin de presentar al MIRENEM, en un plazo hasta de seis meses, un informe sobre las medidas tendientes a reducir el índice energético. Al MIRENEM le corresponderá confeccionar las guías con los requisitos y las condiciones necesarias para elaborar los estudios técnicos mencionados en este artículo. Antes de aprobar o improbar el estudio, ese Ministerio revisará si cumple con lo estipulado en esas guías.
	Legal	LEY 7447 Regulación del Uso Racional de la Energía	Si el vehículo esta en la lista publicada por el MINAE anualmente			21	Si un concesionario de transporte público pretende importar un vehículo cuyas especificaciones no están registradas, deberá dirigirse al MINAE, para que determine, en un plazo de hasta tres meses, si el vehículo se ajusta a los parámetros de consumo energético... Si el dictámen es negativo, la Comisión (CTP) no podrá otorgar los beneficios de la ley 7293...
	Legal	LEY 7447 Regulación del Uso Racional de la Energía		1994	Asamblea Legislativa	30	A la empresa que no presente la declaración jurada del art 6 se le impondrá una multa del 1% sobre el monto anual facturado por consumo de energía o de 200 000 mil colones si no se cuenta con la información.

	Legal	Ley 7293 Ley Reguladora de Exoneraciones Vigentes, Derogatorias y Excepciones		1992	Asamblea Legislativa	11	<p>Artículo 11.- No estará sujeta a ningún tipo de tributos y sobretasas excepto a los derechos arancelarios cuya tarifa se fija en un cinco por ciento (5%), la importación de autobuses o chasis con motor o sin él para ellos, requeridos para el transporte colectivo de personas. " Asimismo exonerase de todo tipo de tributo y sobretasas, excepto de los derechos arancelarios, la importación de microbuses con una capacidad mínima de veintiséis pasajeros, requeridos por los concesionarios y permisionarios del transporte colectivo remunerado de personas. Si la tarifa del impuesto ad valórem supera el cinco por ciento (5%), se exonerará la obligación tributaria correspondiente a dicho exceso tarifario.</p> <p>Asimismo exonerase de todo tipo de tributo y sobretasas, excepto de los derechos arancelarios, la importación de microbuses con una capacidad mínima de veintiséis pasajeros, requeridos por los concesionarios y permisionarios del transporte colectivo remunerado de personas. Si la tarifa del impuesto ad valórem supera el cinco por ciento (5%), se exonerará la obligación tributaria correspondiente a dicho exceso tarifario.</p> <p>Además, exonerase a los permisionarios y concesionarios del transporte colectivo de personas, de todo tributo y sobretasas, excepto de los derechos arancelarios, para la importación de partes y repuestos para buses y microbuses. Si la tarifa del impuesto ad valórem supera el cinco por ciento (5%), se exonerará la obligación tributaria correspondiente a dicho exceso tarifario.</p> <p>Esta exención no se aplicará a la importación de aquellos bienes similares que se fabriquen en el territorio de los países signatarios del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.</p> <p>"</p>
taller y lavado	Legal	Ley 7554 Ley Orgánica del Ambiente	Quando la actividad no genere vertidos susceptibles de producir contaminación.	*	Asamblea Legislativa	66	Responsabilidad del tratamiento de los vertidos En cualquier manejo y aprovechamiento de agua susceptibles de producir "contaminación, la responsabilidad del tratamiento de los vertidos corresponderá a quien contaminación, la responsabilidad del tratamiento de los vertidos corresponderá a quien produzca la contaminación. La autoridad competente determinará la tecnología adecuada y establecerá los plazos necesarios para aplicarla.
taller y lavado	Legal	Ley 7554 Ley Orgánica del Ambiente	Quando la actividad no genere residuos susceptibles de producir contaminación.	*	Asamblea Legislativa	68	Prevención de la contaminación del suelo. Es obligación de las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, evitar la contaminación del suelo por acumulación, almacenamiento, recolección, transporte o disposición final inadecuada de desechos y sustanciastóxicas o peligrosas de cualquier naturaleza.
taller y lavado	Legal	Ley 7554 Ley Orgánica del Ambiente	Quando la actividad no genere residuos susceptibles de producir contaminación.	*	Asamblea Legislativa	69	Disposición de residuos contaminantes. En el manejo y aprovechamiento de los suelos, debe controlarse la disposición de los residuos que constituyan fuente de contaminación. Las actividades productivas evitarán descargas, depósitos o infiltración de sustancias o materiales contaminantes en el suelo. ...
taller y lavado	Legal	Ley 8839 Ley para la gestión integral de residuos		2010	Asamblea Legislativa	14	Todo generador debe contar y mantener actualizado un programa de manejo integral de residuos. En caso de que el programa incluya la entrega de residuos a gestores autorizados, el generador debe vigilar que esté autorizado para el manejo sanitario y ambiental de acuerdo con los principios de esta Ley. Este programa debe ser elaborado e implementado por el generador para el seguimiento y monitoreo por parte de los funcionarios del Ministerio de Salud. ...

taller y lavado	Legal	Ley 8839 Ley para la gestión integral de residuos		2010	Asamblea Legislativa	38	Todo generador o poseedor de residuos está obligado a tomar todas las medidas para lo siguiente: a) Reducir la generación de residuos y cuando toxicidad de los residuos a ser generados. b) Separar los residuos desde la fuente, clasificarlos de conformidad con el Reglamento de esta Ley y el reglamento municipal que le corresponda, con el fin de facilitar su valorización. c) Entregar los residuos sujetos a disposición final y vigilar para que sean gestionados en forma ambiental y sanitariamente segura por medio de un gestor autorizado. d) Gestionar los residuos en forma tal que estos no pongan en peligro la salud o el ambiente, o signifiquen una molestia por malos olores, ruido o impactos visuales, entre otros e) Gestionar sus residuos únicamente con gestores autorizados para brindar servicios de gestión de residuos. f) Mantener un registro actualizado de la generación y forma de gestión de cada residuo. g) Reportar a las autoridades competentes sobre su gestión en materia de residuos, según se establezca en esta Ley y en los reglamentos que de ella deriven. h) Fomentar el uso de alternativa de producción más limpia y de manejo de residuos en forma integral.
taller y lavado	Legal	Ley 8839 Ley para la gestión integral de residuos		2010	Asamblea Legislativa	39	Generadores de residuos ordinarios. Los generadores de residuos ordinarios estarán obligados a separarlos, clasificarlos y entregarlos a las municipalidades para su valorización o disposición final, en las condiciones que determinen los reglamentos respectivos.
Tanques de autoconsumo	Decreto Ejecutivo	30131 MINAE -S Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos	Si no cuentan con tanque de autoconsumo.	2002	Poder Ejecutivo	66	Las personas físicas o jurídicas que deseen instalar un tanque de autoconsumo deben cumplir con la presentación de la solicitud dispuesta en el presente reglamento. En caso de que el tanque de autoconsumo sea para uso de flota vehicular (transporte público) deberá presentar EIA, si el almacenamiento supera los 20 000 galones. Si la solicitud reúne los requisitos la DGTCC realizará una inspección al terreno para determinar si el mismo cumple con la normativa vigente, comunicando al interesado lo pertinente en un plazo que no puede exceder os treinta días.
Tanques de autoconsumo	Decreto Ejecutivo	30131 MINAE -S Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos				67	Las personas físicas o jurídicas exceptuando RECOPE, S. A., podrán almacenar y disponer combustible únicamente en la ejecución de las actividades de sus empresas, bajo las condiciones que se indican en el presente Reglamento, en ningún caso se autoriza que las mismas vendan o suministren combustibles a terceros.
Tanques de autoconsumo	Decreto Ejecutivo	30131 MINAE -S Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos				68	La autorización de funcionamiento de estas instalaciones se emitirá con una vigencia de tres años renovables hasta completar la vida útil del tanque, previa verificación de que las instalaciones cumplen con las condiciones óptimas de mantenimiento y operación
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales	63032 Bus, terminal de (no incluye taller de mantenimiento ni lavado de automotor)" 63034 Garaje, de vehículos automotores (no incluye taller de mantenimiento ni lavado de automotor) 63034 Parqueo, estacionamiento (no incluye taller de mantenimiento ni lavado de automotor)"	2006	Poder Ejecutivo	1	Ámbito de aplicación. El presente reglamento será de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional en relación con el manejo de las aguas residuales, que independientemente de su origen sean vertidas o reusadas.
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	4	Obligación de tratar las aguas residuales. Todo ente generador deberá dar tratamiento a sus aguas residuales para que cumplan con las disposiciones del presente Reglamento y se eviten así perjuicios al ambiente, a la salud, o al bienestar humano.

taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales	<p>Estarán exentas de la entrega de esta obligación las viviendas unifamiliares. También estarán exentos de esta obligación los entes generadores que viertan única y exclusivamente aguas residuales de tipo ordinario en un alcantarillado sanitario y que estén incluidos en el Anexo 1 del presente reglamento.</p> <p>Los entes generadores no incluidos en el Anexo 1 que viertan única y exclusivamente aguas residuales de tipo ordinario en un alcantarillado sanitario, podrán solicitar la exención de presentar reportes siguiendo lo establecido en el Procedimiento para la Solicitud de Exención del Reporte Operacional ante un EAAS, que publicará el Ministerio de Salud.</p> <p>En caso de que un ente generador vierta por separado aguas residuales ordinarias y aguas residuales especiales a un alcantarillado sanitario, podrá solicitar la exención de la obligación de presentar reportes operacionales para la descarga de las aguas.</p>	2006	Poder Ejecutivo	5	Obligación de confeccionar reportes operacionales. Todo ente generador estará en la obligación de confeccionar reportes operacionales que deberá presentar periódicamente ante la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud, cuando el efluente es vertido a un cuerpo receptor o alcantarillado sanitario o reusado.
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	33	<p>Mediciones rutinarias y análisis periódicos. Los parámetros de análisis obligatorios se dividirán en dos grupos:</p> <p>a) los muestreos, mediciones y análisis rutinarios pueden ser practicados por personal capacitado del ente generador o de un laboratorio habilitado.</p> <p>b) los muestreos, mediciones y análisis periódicos deben ser practicados por un laboratorio habilitado.</p> <p>Las mediciones rutinarias y tomas de muestras periódicas se realizarán en el efluente.</p>
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	34	<p>Frecuencias mínimas de muestreo y análisis de aguas residuales de tipo ordinario. Para la vigilancia de los efluentes de sistemas de tratamiento de aguas residuales de tipo ordinario, las frecuencias mínimas de muestreo y análisis serán las establecidas en la Tabla 9 dada a continuación.</p> <p>TABLA 9 FRECUENCIA MÍNIMA DE MUESTREO Y ANÁLISIS PARA AGUAS RESIDUALES DE TIPO ORDINARIO PARÁMETRO CAUDAL (m³/día) ≤ 100 > 100</p> <p>Mediciones Rutinarias (1): Mensual Semanal Caudal. pH. Sólidos Sedimentables. Temperatura. Análisis Periódicos: Semestral Trimestral Caudal. Temperatura. pH. Sólidos Sedimentables. Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO₅,20). Demanda Química de Oxígeno (DQO). Grasas y Aceites (GyA). Sólidos Suspendedos Totales (SST). Sustancias Activas al Azul de Metileno (SAAM). Coliformes fecales (CF) (cuando proceda según reglamento).</p> <p>(1) No requieren ser practicados por un laboratorio habilitado. Sin embargo, deberán estar incluidos en la Bitácora de Manejo de Aguas Residuales y en el Reporte Operacional. La forma de medir y reportar el caudal se especificará en el Procedimiento para la Elaboración del Reporte Operacional.</p>

taller y lavado	Decreto Ejecutivo	N° 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	35	<p>Frecuencias mínimas de muestreo y análisis de aguas residuales de tipo especial. Para la vigilancia de los efluentes de sistemas de tratamiento de aguas residuales de tipo especial, las frecuencias mínimas de muestreo y análisis serán las establecidas en la Tabla 10 dada a continuación.</p> <p>TABLA 10 FRECUENCIAS MÍNIMAS DE MUESTREO Y ANÁLISIS PARA AGUAS RESIDUALES DE TIPO ESPECIAL PARÁMETRO CAUDAL (m3/día) ≤ 100 > 100 Mediciones Rutinarias (1): Mensual Semanal Caudal. pH. Sólidos Sedimentables. Temperatura. Análisis Periódicos: Semestral Trimestral Caudal. pH. Sólidos Sedimentables. Temperatura. Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO5,20). Demanda Química de Oxígeno (DQO). Grasas y aceites (GyA). Sólidos suspendidos Totales (SST). Sustancias activas al azul de metileno (SAAM). Otros parámetros obligatorios (ver Capítulo II). (2) No requieren ser practicados por un laboratorio habilitado. Sin embargo, deberán estar incluidos en la Bitácora de Manejo de Aguas Residuales y en el Reporte Operacional. La forma de medir y reportar el caudal se especificará en el Procedimiento para la Elaboración del Reporte Operacional.</p>
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	N° 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	36	<p>Bitácora de manejo de aguas residuales. Todo ente generador deberá poseer un expediente foliado que utilizará como Bitácora de Manejo de Aguas Residuales (referida en adelante como Bitácora). En la Bitácora se registrarán diariamente o cuando corresponda, al menos: a) el registro de todos los detalles de operación y mantenimiento según lo solicitado en el Artículo 46, inciso h) del Reglamento de Aprobación y Operación de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales, b) los resultados de las mediciones rutinarias, c) la relación de la toma de muestra de los análisis periódicos, d) los resultados de los análisis periódicos, e) la relación y toma de acciones correctivas de accidentes y situaciones anómalas que ocurran, f) la relación y observaciones de las visitas de inspección de los entes legalmente facultados, g) la relación de las modificaciones realizadas a los equipos y procesos del sistema de tratamiento, h) la relación documentada del manejo y destino de los lodos. Toda anotación hecha en esta Bitácora deberá ser firmada por quien la origine, anotando claramente su nombre. La Bitácora deberá estar a la disposición de los entes legalmente facultados que la soliciten.</p>
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	N° 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	45	<p>Costos de elaboración del reporte operacional. Todos los costos relacionados con la elaboración de los reportes operacionales serán asumidos por el ente generador.</p>
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	N° 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	46	<p>Frecuencias mínimas para la presentación de reportes operacionales. Los entes generadores cuyo efluente tenga un caudal promedio mensual menor o igual a 100 m3/día deberán presentar un reporte operacional cada seis meses, mientras que si es mayor a 100 m3/día deberán presentar un reporte operacional cada tres meses. Aquellos entes generadores que sólo viertan o hagan reuso de aguas residuales en períodos iguales o menores a cinco meses al año deberán presentar tres reportes equidistantes en el tiempo que dure cada ciclo de generación. Los entes generadores cuyas plantas de tratamiento reciban aguas residuales de entes generadores o líneas de producción diferentes, independientemente de su caudal, deberán presentar reportes operacionales cada mes.</p>

taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	49	Laboratorios autorizados para el análisis de aguas residuales. Para los efectos de este Reglamento, los reportes de laboratorio de análisis de aguas residuales deberán provenir de laboratorios habilitados por el Ministerio de Salud.
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	57	Emisión del certificado de la calidad del agua. La Dirección de Protección Ambiente Humano procederá a emitir de oficio la certificación de la calidad del agua una vez por año. Lo anterior sin perjuicio de las certificaciones de calidad del agua que el Ministerio considere conveniente emitir en plazos diferentes a los indicados anteriormente o que sean solicitadas por las partes interesadas.
taller y lavado	Decreto Ejecutivo	Nº 33601-MINAE-S Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales		2006	Poder Ejecutivo	59	Del permiso Sanitario de Funcionamiento. Permiso de funcionamiento por primera vez: a) Disposición del efluente a un alcantarillado sanitario: Para la tramitación del permiso sanitario de funcionamiento por primera vez de entes generadores que viertan al alcantarillado sanitario y no estén exonerados de la presentación del reporte operacional, deberán presentar al Ministerio de Salud, una nota de autorización de descarga del EAAS correspondiente, donde indique claramente que acepta el volumen y la calidad fisicoquímica de las aguas residuales que serán vertidas en el alcantarillado sanitario. b) Una vez iniciada su operación, todo ente generador que descargue sus aguas residuales a cuerpos receptores, alcantarillados sanitarios o las reúse, tendrá un plazo de tres (3) meses para presentar su primer reporte operacional ante el Ministerio de Salud. Para la renovación del permiso sanitario de funcionamiento, independientemente de la disposición de las aguas residuales, es requisito haber presentado los reportes operacionales y haber cumplido con las disposiciones que establece este reglamento; así como contar con la certificación de la calidad del agua.

**MATRIZ DE REQUISITOS CONTRACTUALES
TRANSPORTE PUBLICO REMUNERADO DE PERSONAS
CONTRATO DE CONCESION**

N°	ARTICULO DEL CONTRATO	ALCANCE	OBLIGACION	LEY O REGLAMENTO	Representa costo con cargo al operador?
1	1	Marco Normativo Aplicable	Cumplir con las obligaciones, deberes y facultades contenidos en:		
2	1	Marco Normativo Aplicable	Constitución Política	CoPol	
3	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 3503. "Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores"	3503	
4	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 5662 "Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares " FODESAF	5662	
5	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 6227, "Ley General de Administración Pública"	6227	
6	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 6324 "Ley de Administración Vial"	6324	
7	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 7494 "Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento"	7494	
8	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 7593 "Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos"	7593	
9	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 7600 "Ley de igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad"	7600	
10	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 7935, "Ley Integral par la Persona Adulta Mayor"	7935	
11	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 7969 "Ley Reguladora de Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad Taxi"	7969	
12	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 8220 "Ley de Protección del Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites"	8220	
13	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 8556 "Adición del artículo 46 bis y el transitorio VIII a la Ley N° 7600, Igualdad de oportunidad para las personas con discapacidad"	8556	
14	1	Marco Normativo Aplicable	Ley N° 9078 "Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial"	9078	
15	1	Marco Normativo Aplicable	DE-15261-MOPT "Reglamento sobre Infracciones y Sanciones menores en el Transporte Público"	15261	
16	1	Marco Normativo Aplicable	DE-27298-MTSS "Reglamento de Condiciones Laborales y de Salud Ocupacional de los Choferes de Autobuses"	27298	
17	1	Marco Normativo Aplicable	DE-28337-MOPT "Reglamento sobre Políticas y Estrategias para la Modernización del Transporte Colectivo Remunerado de Personas por Autobuses Urbanos para el Area Metropolitana de San José y Zonas Aledañas que la afectan Directa o Indirectamente"	28337	

18	1	Marco Normativo Aplicable	DE-28833-MOPT "Reglamento para la Evaluación y Calificación de Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas y sus reformas"	28833													
19	1	Marco Normativo Aplicable	DE-37738-MOPT "Plan Nacional de Transportes 2011-2035"	37738													
20	1	Marco Normativo Aplicable	MANUAL DE EVALUACION DE CALIDAD: Oficializado por medio del artículo 3,1 de la Sesión N° 31-2014, adoptado por la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público	ACUERDO CTP													
21	1	Marco Normativo Aplicable	ACUERDO SECTORIZACION: artículo 6.1.3 de la S.O. 32-2014, referente a la sectorización para el periodo 2014-2021	ACUERDO CTP													
22	1	Marco Normativo Aplicable	Croquis	ANEXO 1													
23	1	Marco Normativo Aplicable	Convenio Operativo: según artículo 6.1.1 de la S.O. 32-2014 del 28 de abril de 2014	ANEXO 2													
24	1	Marco Normativo Aplicable	Compromiso de aceptación presentado co la solicitud de renovación de concesión con las condiciones operativas para el nuevo periodo, <u>y toda aquella normativa conexa que regule esta materia.</u>	ANEXO 3													
25	1	Marco Normativo Aplicable	Anexos, acuerdo y documentos pertinentes a este contrato que se generen con posterioridad a la firma del mismo se incorporaran como parte integral de este.	VARIOS													
26	5	Flota Operativa	Mantener las unidades en condiciones mecánicas y de carrocería adecuadas para la prestación del servicio	CONTRATO	Si												
27	5	Flota Operativa	Satisfacer requisitos básicos de comodidad, seguridad de sus pasajeros y eficiencia energética	CONTRATO													
28	5	Flota Operativa	Mantener RITEVE al día	CONTRATO	Si												
29	5	Flota Operativa	Cumplir con las medidas que ordene el ente rector en materia de conservación del medio ambiente, y cambio climático (contaminación por emisiones, contaminación sónica y los efectos locales y globales)	CONTRATO													
30	5	Flota Operativa	A partir del año 2015, cambiar la flota por modelos Euro III o superiores en los siguientes porcentajes:	CONTRATO	Si												
31	5	Flota Operativa	A partir del año 2017, iniciar susptitución de unidades solo por EURO IV o superior, según siguiente cuadro:	CONTRATO	Si												
32	5 a)	Flota Operativa	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de Flota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>0% + Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>17%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>26%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>35%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma</td> </tr> </tbody> </table> aiconoi, biodisei o cuaiquier otra tecnologia limpia	Año	Porcentaje de Flota	2017	0% + Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma	2018	8%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma	2019	17%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma	2020	26%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma	2021	35%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma	CONTRATO	Si
Año	Porcentaje de Flota																
2017	0% + Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma																
2018	8%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma																
2019	17%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma																
2020	26%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma																
2021	35%+ Porcentaje de EURO IV existente en el momento de que cumplir la norma																

33	5 b)	Flota Operativa	Sustituir unidades que temporalmente se retiren por otras de capacidad igual o mayor, características idénticas y calidad igual o mejor.	CONTRATO	No
34	5 c)	Flota Operativa	Al 31 de diciembre de 2014, deberá tener TODAS LAS UNIDADES equipadas con rampas para facilidad de los pasajeros con discapacidad	CONTRATO	Si
35	5 d)	Flota Operativa	Prestar el servicio con la flota autorizada	CONTRATO	No
36	5 e)	Flota Operativa	Cumplir directrices del concedente en relación con racionalización de flota	CONTRATO	No
37	5 f)	Flota Operativa	Si el CONCEDENTE lo considera necesario, deberá reducir la flota sin responsabilidad a la administración	CONTRATO	No
38	6 a)	Obligaciones del Concesionario	Prestar el servicio bajo los principios del servicio público, asegurando su continuidad, eficiencia y adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfacen, seguridad y uniformidad en igualdad de condiciones de los usuarios	CONTRATO	Relativo
39	6 b)	Prestación del servicio	No interrumpir la prestación del servicio, si se incumple se imputará como falta grave a las obligaciones del contrato	CONTRATO	No
40	6 c)	Prestación del servicio	Cumplir con los horarios y frecuencias fijados por el concedente	CONTRATO	No
41	6 d)	Prestación del servicio	Aceptar cualquier modificación al sistema operativo del Sector-Subsector en aras del interés público que resguarda el proceso de modernización	CONTRATO	No
42	6 e)	Entrega de información	Entregar al ARESEP y al CTP toda la información requerida, en los términos definidos por las Leyes 3503 y 7593	CONTRATO	No
43	6 f)	Coordinación	Coordinar con el CTP y otros prestatarios, la aplicación de los procesos de modernización del transporte	CONTRATO	No
44	6 g)	Flota Operativa	Sustituir la flota operativa con autorización del CTP, pudiendo racionalizar la sustitución, aumentar o disminuir y mejorar la vida media de la flota, siempre aplicando criterios de eficiencia	CONTRATO	Relativo
45	6 h)	Flota Operativa	Cumplir con Riteve	CONTRATO	Si
46	6 h)	Flota Operativa	Suscripción de Pólizas de seguros con coberturas A y C	CONTRATO	Si
47	6 h)	Flota Operativa	Pago de Derechos de Circulación de la flota	CONTRATO	Si
48	6 h)	Flota Operativa	Contar con las tarjetas de capacidad y tarifas	CONTRATO	Si

49	6 i)	Instalaciones	Contar con oficinas administrativas, estacionamientos, servicios sanitarios, etc, destinadas a la explotación de los servicios, que deberán adecuarse a la Ley N° 7600 y sus reformas, así como al DE-27298-MTSS "Reglamento de Condiciones Laborales y de Salud Ocupacional de los Choferes)	CONTRATO	Si
50	6 i)	Instalaciones	Permitir el acceso a sus planteles y/o instalaciones administrativas al CONCEDENTE.	CONTRATO	No
51	6 j)	Capacitación	Con cargo al CONCESIONARIO establecer los planes de capacitación OBLIGATORIOS para el personal de conducción y de atención al usuario, en maerías propias de transporte público	CONTRATO	Si
52	6 k)	Capacitación	Velar por la capacitación del recurso humano de sus empresas, conforme con los parámetros y cronograma que establezca el CONCEDENTE en aspectos que inciden con la calidad del transporte público. Se implementará la certificación de choferes por medio del INA o similar en tema de trato al usuario	CONTRATO	Si
53	6 l)	Conductores	Los conductores DEBEN contar con LICENCIA C2 AL DIA	CONTRATO	No
54	6 l)	Conductores	Los conductores DEBEN poseer CODIGO DE CONDUCTOR	CONTRATO	No
55	6 l)	Conductores	Los conductores que se contraten, DEBEN contar con la CAPACITACION INDICADA EN EL INCISO ANTERIOR	CONTRATO	Si
56	6 l)	Conductores	Los conductores que se contraten y que NO TENGAN LOS CURSOS INDICADOS EN EL INCISO ANTERIOR, DEBEN SER CAPACITADOS DENTRO DE LOS PRIMEROS 45 DIAS NATURALES a partir de que ingresan a la compañía prestataria	CONTRATO	Si
57	6 l)	Conductores	Los conductores DEBEN llevar en todo momento un UNIFORME QUE LOS IDENTIFIQUE COMO EMPLEADOS DE LA CONCESIONARIA	CONTRATO	Si
58	6 m)	Información al Usuario	Exhibir en CADA UNA DE LAS UNIDADES, la descripción del recorrido, la frecuencia y la tarifa autorizada, así como cualquier otra información que para tales efectos establezca el CONCEDENTE. Si por alguna razón no se pudiera exhibir en las unidades, DEBE exhibirla en las PARADAS TERMINALES	CONTRATO	Si
59	6 n)	Sistema de cobro y volumen de pasajeros transportados	Contar con el equipo requerido, conforme las especificaciones que para tal efecto emita el ente rector	CONTRATO	Si
60	6 o)	Información Estadística y Contable	Presentar la información estadística y contable requerida como concesionario y cualquier otra información vinculada con la operación de la ruta, tanto al CTP como al ARESEP	CONTRATO	Si

61	6 o)	Informacion de Barras	Entregar los archivo de la barras en el plazo establecido por el CTP	CONTRATO	No
62	6 o)	Informacion de Barras	Si hay un impedimento para la entrega, se otorga al concesionario un plazo de 48 horas	CONTRATO	No
63	6 o)	Informacion de Barras	Forma de entrega de la informacion: en llave USB, en CD, en DVD, por correo electrónico, via FTP, utilizando sistemas de archivo en la nube,p or cualquier otro mecanismo de transferencia a definir por el funcionario solicitante	CONTRATO	No
64	6 o)	Informacion de Barras	El formato del archivo de datos sin manipular debe ser el mismo que genera directamente el sitema de las barras electrónicas. EL CONCESIONARIO debe proveer la documentación correspondiente para poder analizar cada uno de los tipos de datos contenidos en el archivo (procedimiento)	CONTRATO	Si
65	6 o)	Informacion de Barras	Entregar los datos sin manipular en formato excel (xls o xlsx)	CONTRATO	No
66	6 p)	Obligaciones Fiscales	Cumplir con las obligaciones fiscales	CONTRATO	Si
67	6 q)	Obligaciones Patronales	Cumplir con las leyes laborales (todas sin excepcion)	CONTRATO	Si
68	6 q)	Obligaciones Patronales	Pagar la CCSS	CONTRATO	Si
69	6 q)	Obligaciones Patronales	Pagar Fodesaf	CONTRATO	Si
70	6 q)	Obligaciones Patronales	Pagar póliza de RT ante el INS, debiendo CUBRIR LA TOALIDAD DE SUS TRABAJADORES EN PLANILLAS, incluidos pero no restringidos al personal administrativo esencial de la empresa y los choferes, SALVO AQUELLOS CASOS QUE SEA POR MODALIDAD DE SERVICIOS PROFESIONALES	CONTRATO	Si
71	6 q)	Obligaciones patronales. Contratación de Personal por medio de un TERCERO	Si se contrata personal por medio de un tercero, la CONCESIONARIA deberá suministrar al C.T.P. el contrato suscrito con ese tercero, debiéndose entender que para efecto único de cumplimiento de esta cláusula, EL CONCESIONARIO se constituye en DEUDOR SOLIDARIO en los terminos definidos en el ordenamiento jurídico. Los comprobantes de pago de estas obligaciones, DEBERAN SER REMITIDOS PERIÓDICAMENTE AL CONSEJO EN FORMA SEMESTRAL de manera CONJUNTA CON LOS REGISTROS DE ATENCION DE QUEJAS Y DENUNCIAS que refiere el artículo VII inciso k) del Contrato de Concesión	CONTRATO	No

72	6 r)	Infraestructura, Gestión y Evaluación de Calidad	Acatar las disposiciones del Decreto N° 28833-MOPT y sus reformas, así como cualquier otra disposición que se emita al efecto, siguiendo los siguientes PARAMETROS MINIMOS:	CONTRATO	Si
73	6 r) 1)	Infraestructura, Gestión y Evaluación de Calidad	Aplicar proceso de EVALUACION DE CALIDAD, de forma ANUAL conforme con la programación que establezca el CONCEDENTE	CONTRATO	Si
74	6 r) 2)	Infraestructura, Gestión y Evaluación de Calidad	Si en los criterios tipo "O" el PRESTATARIO obtenga una CALIFICACION IGUAL O INFERIOR A "C" (85%), el CTP iniciará los procedimientos correspondientes, cumpliendo con el debido proceso	CONTRATO	No
75	6 r) 3)	Infraestructura, Gestión y Evaluación de Calidad	Corregir las deficiencias detectadas y notificadas por parte del CTP en prevención sobre el particular, en un plazo máximo de 3 meses, o en plazo ampliado si corresponde según el proceso lo requiera	CONTRATO	Si
76	6 r) 4)	Infraestructura, Gestión y Evaluación de Calidad	INCUMPLIMIENTO DE CORRECCIONES: cuando el operador no acate las disposiciones dentro del plazo otorgado, el CTP iniciará procedimiento de CADUCIDAD	CONTRATO	No
77	6 s)	Sistema de conteo de pasajeros	Tener barras electrónicas instaladas en todas las unidades, cuya información en CRUDO deberá entregar al CONCEDENTE cuando así lo requiera. De esta información el CONCESIONARIO DEBERA dar amplio acceso al CONCEDENTE	CONTRATO	Si
78	6 t)	Información al CTP	Informar al CONCEDENTE sobre el aseguramiento de los conductores en el INS y en la CCSS, en los meses de enero y setiembre de cada año, sin perjuicio de que pueda ser corroborado por el CONCEDENTE en cualquier momento, o bien, demostrado por el CONCESIONARIO cuando así se lo requiera	CONTRATO	No
79	6 u)	Infraestructura de Apoyo	En un plazo máximo de 7 años, para optar por la renovación de la concesión, deberá contar con AL MENOS UNA ESTACION TERMINAL que tenga como destino el canton central de San Jose	CONTRATO	Si
80	6 u) 1)	Infraestructura de Apoyo	Cumplir con el ítem 15 del Manual de Trámites y Requisitos del Consejo de Transporte Público. Dicho convenio debe estar acorde a las políticas de sectorización establecidas en el Decreto Ejecutivo DE-28337-MOPT	CONTRATO	Si
81	6 u) 2)	Infraestructura de Apoyo	Plano catastrado de la propiedad en la cual se edificará el proyecto. La ubicación del mismo debe ser dentro del área de influencia del sector	CONTRATO	Si

82	6 u) 3)	Infraestructura de Apoyo	Permiso de uso de suelo de la Municipalidad	CONTRATO	Si
83	6 u) 4)	Infraestructura de Apoyo	Planos del proyecto donde debe establecerse entrada y salidas, flujos de movilización de unidades, cumplimiento de la Ley 7600, zonas de abordaje o andenes, servicios sanitarios, etc	CONTRATO	Si
84	6 u) 5)	Infraestructura de Apoyo	Señalar la ruta o rutas que brindaran servicio en la infraestructura. Si es por medio de convenio o contrato, DEBE APORTARSE COPIA de los mismos	CONTRATO	Si
85	6 u)	Infraestructura de Apoyo	Con base en la CLAUSULA, la CONCESIONARIA DEBERA ESTAR UBICADA EN SU ESTACION TERMINAL PARA EL 30 DE ABRIL DE 2020	CONTRATO	Si
86	6 u)	Infraestructura de Apoyo	CLAUSULA DE EXCEPCION: EL CONCEDENTE valorará en forma excepcional y para cada caso en concreto, los eventuales eximentos de responsabilidad debidamente demostrados, probados y acreditados por LA CONCESIONARIA que dificulten el cumplimiento de la presente disposicion	CONTRATO	No
87	7 a)	Obligaciones proceso de modernización	Aceptar la operación e integración de rutas bajo la propuesta que defina el Consejo de Transporte Público en cada sector geográfico, así como la operación de rutas sectoriales e intersectoriales	CONTRATO	No
88	7 b)	Obligaciones proceso de modernización	Cumplir con las condiciones establecidas en el convenio operativo voluntariamente suscrito entre los concesionarios actuales y/o futuros del sector al que pertenecen y de aquellas condiciones derivadas de dicho convenio	CONTRATO	No
89	7 c)	Obligaciones proceso de modernización	Operar bajo el convenio que conforma el Sector-subsector, conforme lo establecido en el acuerdo 6.1.3 de la S.O. 32-2014 del 28 de abril de 2014.		
90	7 d)	Obligaciones proceso de modernización	Aceptar y acatar el color y diseño del sector al que pertenece su concesión.	CONTRATO	Si
91	7 e)	Obligaciones proceso de modernización	Operar en el marco del convenio operativo dentro del Sector Subsector determinado. En el caso del SUBSECTOR cuando estén litos los parámetros técnicos de integración, deberá firmar un convenio operativo con el resto de las empresas operadoras del sector.	CONTRATO	
92	7 f)	Obligaciones proceso de modernización	Implementar las tecnologías para lograr una herramienta integral de información, que coadyuve a brindar un mejor servicio al usuario, a través de la operación, planeación y gestión del sistema	CONTRATO	Si
93	7 g)	Obligaciones proceso de modernización	Acatar las disposiciones del CONCEDENTE en materia de modernización del transporte público	CONTRATO	Relativo

94	7 h)	Obligaciones proceso de modernización	Observar las decisiones y lineamientos operativos que adopte el CONCEDENTE, en los que se deberá respetar el equilibrio económico financiero del contrato	CONTRATO	Relativo
95	7 i)	Obligaciones proceso de modernización	Observar las pautas de prestación coordinada y colaboración empresarial que se desprenden de los apartados 10, 14, 19 y concordantes del artículo 1) del DE-28337-MOPT	CONTRATO	Relativo
96	7 j)	Obligaciones proceso de modernización	Cumplir con las directrices del CONCEDENTE en cuanto a racionalización de sistema operativo, así como cantidad y características técnicas de los vehículos y tecnologías que se requieran	CONTRATO	Relativo
97	7 k)	Gestión de Calidad	Tener una OFICINA EN LA CUAL EL USUARIO pueda gestionar, presentar y recibir respuesta de sus quejas y denuncias contra el servicio público prestado por la CONCESIONARIA.	CONTRATO	Si
98	7 k)	Gestión de Calidad	Llevar un registro de las gestiones y resoluciones atendidas en la oficina de ATENCIÓN AL USUARIO, y presentar semestralmente informe al CTP en ENERO Y JULIO de cada año, con copia al ARESEP	CONTRATO	Si
99	7 l)	Legales y Reglamentarias variadas	Cumplir con las obligaciones que se desprenden de la Ley N° 3503, sus reformas y la Ley N° 7593, Decreto DE-28337-MOPT y <u>de toda otra norma legal o reglamentaria que resulte de la aplicación supletoria o complementaria a la prestación del servicio,</u> o que se desprenda en los términos del Contrato de Concesión, el Convenio operativo, así como de las directrices emanadas del Consejo de Transporte Público.	CONTRATO Y TODOS LOS CONTENIDOS EN LA MATRIZ	Si
100	10	Gestión de Calidad	Aplicar en el mes de enero de cada año la encuesta a los usuarios en relación con el servicio que reciben. Requisito aplicable a partir de enero de 2016	CONTRATO Y MANUAL DE CALIDAD	Si
101	11 b)	Causales de Caducidad	Incumplir con las disposiciones de la Ley N° 3503, Ley N° 7600 y Ley N° 7935	CONTRATO	
102	11 c)	Causales de Caducidad	Cobrar tarifas no autorizadas por ARESEP	CONTRATO	
103	11 d)	Causales de Caducidad	Por rendir información falsa en los procesos de evaluación de los compromisos contractuales	CONTRATO	
104	11 e)	Causales de Caducidad	Por incumplir las directrices dictadas por la Administración en los procesos de modernización y cobro electrónico	CONTRATO	Si
105	11 e)	Causales de Caducidad	Incumplimientos comprobados de las obligaciones establecidas en la normativa vigente, y los compromisos contractuales	CONTRATO	
106	11 f)	Causales de Caducidad	Las causales establecidas para tal efecto en la legislación vigente	CONTRATO	
107	11 g)	Causales de Caducidad	Por QUIEBRA JUDICIALMENTE DECLARADA	CONTRATO	

108	11 h)	Causales de Caducidad	Por incumplimiento al artículo VI inciso b) del Contrato (INTERRUMPIR LA PRESTACION DEL SERVICIO)	CONTRATO	
109	11 i)	Causales de Caducidad	Por no rendir la garantía de cumplimiento dentro del plazo señalado o m̄no mantenerla vigente dentro del plazo del contrato	CONTRATO	
110	11 j)	Causales de Caducidad	Por incurrir durante la vigencia del contrato en la rendición de datos o información falsa que afectn las condiciones económicas u operativa de la concesión	CONTRATO	
111	11 k)	Causales de Caducidad	Por incumplir con las obligaciones de los módulos que integran el sistema de Información del Transporte Público, conforme lo establecido en el Artículo VI inciso m) del contrato	CONTRATO	
112	11 l)	Causales de Caducidad	Incumplir el pago de las obligaciones de FODESAF	CONTRATO	
113	11 m)	Causales de Caducidad	Incumplir con el pago de la CCSS	CONTRATO	
114	11 n)	Causales de Caducidad	Incumplir con las regulaciones de los manuales de calidad y de servicio	CONTRATO	
115	11 o)	Causales de Caducidad	No entregar la información o datos de las barras electrónicas en crudo cuando así lo requiera el CONCEDENTE	CONTRATO	
116	11 p)	Causales de Caducidad	Cuando se niegue sin justificación alguna, el acceso a los funcionarios del CONCEDENTE a sus planteles y terminales	CONTRATO	
117	11 q)	Causales de Caducidad	Cuando se demuestre con verificación de campo que una de las unidades de la flota óptima no cuente con espacio disponible para ubicar la silla de ruedas	CONTRATO	
118	11 r)	Causales de Caducidad	Incumplir con las obligaciones del Artículo VI inciso q) del contrato de concesión (suscribir póliza del INS y presentarla al CTP dos veces al año)	CONTRATO	
119	11 s)	Causales de Caducidad	Incumplir con el pago del CANON del CTP por más de un período completo para la totalidad o parte de la flota	CONTRATO	
120	11 t)	Causales de Caducidad	Incurrir en tres ocasiones en incumplimiento de los espacios destinados al aparcamiento (paradas), abordaje y desabordaje de pasajeros en la vía pública, o estacionado mas unidades de las destinaas y autorizadas en la parada correspondiente	CONTRATO	

121	11 u)	Causales de Caducidad	Negarse injustificadamente el CONCESIONARIO O SUS CHOFERES a prestar el servicio a los adultos mayores, o bien a las personas con discapacidad. Para la aplicacion de la presente cláusula, se debe interpretar que: a) la reiteración por parte de los conductores, se comuta de forma individual y anual y por parte de la CONCESIONARIA, puede ser continua o discontinua. EN TODO CASO, POR CADA 3 FALTAS DE UN MISMO CONDUCTOR DE UNA MISMA CONCESIONARIA, HARA QUE SE ACREDITE LA FALTA A LA EMPRESA- <u>EL COMPUTO DE 3 AMONESTACIONES BASADAS EN LA PRESENTE CLAUSULA POR PARTE DE LA CONCESIONARIA, SERA CAUSAL SUFICIENTE PAR EL PROCEDIMIENTO DE CADUCIDAD Y LA NO RENOVACION DE SUS DERECHOS DE CONCESION.</u>	CONTRATO	
122	11 u)	Causales de Caducidad	En aquellos casos en que se logre demostrar que el incumplimiento obedece a una INSTRUCCIÓN O POLITICA DE LA CONCESIONARIA, a traves de sus representantes, gerentes, jefes de operaciones o cualquier otro con capacidad de mando sobre los choferes, <u>se considerará falta GRAVISIMA y tendra como consecuencia la cancelación del derecho de concesion otorgado.</u>	CONTRATO	
123	13	Garantia de Cumplimiento	Rendir la garantia de cumplimiento de acuerdo con el monto establecido en el contrato	CONTRATO	Si
124	16	Lugar de notificaciones	Comunicar al Departamento de Administracion de Concesiones y Permisos del Consejo de Transporte Público, cualquier cambio de lugar o medio de notificaciones	CONTRATO	

**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO
REMUNERADO DE PERSONAS EN
MODALIDAD AUTOBÚS**

Anexo 2

Indicadores de Gestión

**Indicadores Básicos Aplicables al Transporte
Público de pasajeros en Costa Rica**



INDICADORES DE GESTION

METODOLOGIA PARA DEFINIR INDICADORES QUE PERMITAN MEDIR LA CALIDAD PRODUCIDA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO REMUNERADO DE PERSONAS.

Cualquier organización que como producto final ofrezca un “servicio”, debe estar en capacidad de medir la calidad producida del servicio que presta, especialmente si – como en el caso del transporte público costarricense – el mantenimiento de niveles óptimos de calidad, se traduce en la eventual continuidad de ésta, como prestataria autorizada del servicio.

Adicionalmente a esta condición obligatoria, asegurar la calidad de servicio, en los términos que el cliente espera, favorece el desarrollo de un servicio que además de cumplir con los requisitos establecidos por la Administración titular, satisfaga al usuario, como destinatario final del desarrollo empresarial.

Establecer indicadores que permita determinar el grado de cumplimiento o conformidad del sistema de transporte, en términos de calidad de servicio, tienen como objeto primordial, medir la eficiencia y eficacia del esquema operativo, así como el nivel de satisfacción del cliente, a partir de magnitudes específicas, contempladas en el marco legal, reglamentario y normativo que lo regula.

En el caso específico del presente trabajo, se debe primero establecer cuáles son los aspectos medibles, relativos a factores críticos de calidad, identificados previamente a partir del análisis normativo.

El sistema propuesto, pretende integrar los requerimientos de calidad de al menos tres normas (dos voluntarias y una vinculante) que establecen requisitos en relación con el tratamiento y atención de la calidad de servicio. Las normas en mención son la UNE EN 13816 “Transporte Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de calidad del servicio, objetivos y mediciones”, la ISO 9001:2015 “Gestión de Calidad” y el MANUAL DE EVALUACION DE CALIDAD, que procura determinar los requisitos de calidad que el Estado Costarricense determinó para la actividad del transporte de pasajeros.

La medición del desempeño empresarial, el cumplimiento de metas y obligaciones a cargo de la organización, la eficiencia de los métodos o máquinas, el rendimiento de los insumos, resultados del trabajo realizado, aprovechamiento de la formación personal, entre otros, se torna fundamental, si lo que se pretende es mejorar la gestión de la organización.



INDICADORES DE GESTION

Las mediciones no son nuevas. Tuvieron auge en la década de los años 80 y 90, especialmente a partir del auge de los cuadros de mando, de Kaplan y Norton, pero ha sido un tema discutido ampliamente, desde el siglo anterior. Es un hecho, para mejorar el desempeño, debemos medir los resultados.

Un reto importante en los procesos de medición corresponde al tratamiento de los datos correspondientes a todos aquellos aspectos considerados como “intangibles”, que incluye entre otros: el grado de satisfacción del cliente, ambiente laboral, índice de retención de clientes, entre otros. Los procesos de toma de decisiones, así como la prevención de eventos adversos, se favorecen con las medidas. *“...Resumiendo, puede decirse que cualquier compañía que se encuentre en un mercado competitivo y que quiera tener éxito debe revisar y actualizar sus indicadores de medida...”* (Salgado, 2001, p.5)

Medir de manera correcta, conlleva una serie de beneficios, con incidencia directa en el desempeño de la organización, entre ellos se puede citar:

- Controlar adecuadamente la evolución y desempeño de un proceso o departamento.
- Establecer los aspectos importantes que debe controlar y mejorar la organización, ya que cuando se conforman, requiere del análisis de los aspectos que importan a distinto nivel dentro de la organización.
- Mayor facilidad para satisfacer las expectativas del cliente, al contar con información adecuada para gestionar sus procesos.

La norma UNE-EN 13816, contempla al menos ocho dimensiones para controlar la calidad del servicio de transporte de pasajeros, siendo el principal la satisfacción del cliente, toda vez que éste permite el alineamiento de toda la organización a este aspecto.

Identificar indicadores básicos de gestión que favorezcan el mantenimiento del sistema de transporte, dentro de los límites establecidos por parte de las organizaciones administrativas rectoras en la materia en Costa Rica, es otro de los aspectos que debe valorar la organización para determinar qué medir y cómo medirlo.

Estandarizar las mediciones, tomando en consideración los requisitos básicos de las normas vinculantes, favorece la generación de informes pertinentes tanto para la organización, como para los entes rectores, y por ende, propiciar que se mida de forma homogénea, tomando en cuenta los requisitos legales y reglamentarios



INDICADORES DE GESTION

atinentes se debe iniciar desde la determinación en cuanto la información mínima necesaria que debe incorporarse en la ficha del indicador que corresponda. La siguiente es una propuesta es básica para estructurar el indicador de gestión.

NUMERO Y NOMBRE DEL INDICADOR	
Definición	En este espacio la organización debe describir el indicador, de que elementos se compone y los concepto que contempla
Propósito	Se debe detallar en este espacio, cual es el fin del indicador, y que utilidad tiene para el sistema
Alcance del Indicador	El alcance se refiere al impacto que el indicador tiene en el sistema. Puede ser de procesos específicos o bien, con impacto general
Proceso de toma de datos	Se establece la herramienta que se utiliza y la forma en que se toman los datos. Puede hacer referencia a hojas de control, programas tecnológicos, entre otros
Forma de Calcular	Se describe como se realizan los cálculos con los datos recolectados
Responsable (s)	Debe detallar quien o quienes son los responsables del proceso de toma de datos y del procesamiento de ellos
Frecuencia de las mediciones	Debe establecer la periodicidad del proceso de toma de datos Hay datos que son de toma diaria, semanal, quincenal, mensual, o anual. Eso lo debe definir la organización, tomando en cuenta los requisitos obligatorios
Frecuencia de cálculo	Se determina la periodicidad de los cálculos
Resultados esperados	Se debe concretar cuáles parámetros con los que se atienden con el indicador.
Forma en que se presentan los resultado	Se deben considerar formas estandarizadas de presentación de resultados. Puede contener el formato de las tablas, si se contemplan gráficos, cuales, entre otros
Evolución del Indicador	Se define el por qué el indicador es importante para la organización. Cuales son los resultados obtendremos y porqué es importante dar seguimiento al mismo
Relación con otros indicadores	Relaciona el indicador que se trate con otros correspondientes a procesos distintos o el mismo proceso. Identificar la relación entre los indicadores, favorece la verificación de los distintos aspectos que inciden en la gestión, para favorecer la adopción de decisiones basadas en datos
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	Favorece a la organización, identificar los requisitos normativos que se atienden por medio del indicador. Para el caso del transporte público, en un sistema integrado no tradicional como el propuesto, se hace referencia al menos a las siguientes normas: UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente, ISO 9001:2015 y MANUAL DE CALIDAD.
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Se relaciona el indicador con el procedimientos del sistema



INDICADORES DE GESTION

El transporte público de pasajeros, es un servicio complejo, en el cual el mejoramiento continuo, depende de factores propios y ajenos a la organización, por ende, conocer el nivel de interacción e impacto entre los distintos procesos, tiende a favorecer la identificación de las causas que generan las distorsiones del sistema y por ende, su corrección.

Si a la señalada complejidad, se suma el hecho que en el caso costarricense, los esquemas operativos y demás variables operativas del sistema, son establecidos por parte del ente rector con base en información que es requerida al operador, resulta evidente que determinar los indicadores y además, la relación que entre ellos existe, así como entre ellos y los procedimientos de cada operador, resultan claves para lograr una eventual mejora en la calidad producida, conforme se determinen las tendencias y límites de los procesos.

Al tratarse de un sistema integrado de normas no tradicionales, los indicadores básicos propuestos, así como los medios de recolección de información y datos, se han ajustado para abarcar los ocho ámbitos definidos en la norma específica de transporte (UNE-EN 13816), los requisitos de gestión de calidad desarrollados en la norma ISO 9001:2015 y los requisitos específicos de gestión establecidos por parte de las entidades rectoras, para cubrir toda la gama de requisitos, sin dejar de relacionar estos con los ámbitos que definen la calidad, de acuerdo con la norma Europea, y que son:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información
- Tiempo
- Atención al cliente
- Seguridad
- Confort
- Impacto ambiental de la operación

Se incorporan los indicadores de gestión básicos para obtener la información requerida de cada uno de los procesos identificados, separando los mismos, según se atiendan las categorías que contempla la UNE-EN 13816.



CATEGORIA 1. SERVICIO OFERTADO

1.1 CAPACIDAD DE OFERTA	
Definición	Establecer la capacidad de transporte instalado en la organización por franja horaria
Propósito	Conocer la capacidad de transporte instalado en la organización, para detectar las opciones de mejora en relación con el requerimiento de transporte por parte del usuario y la capacidad de la organización de suplir el servicio en condiciones normales de operación o en su defecto, de ajustarlo para optimizar la ejecución
Alcance del Indicador	Por ruta y ramal de servicio
Proceso de toma de datos	Se registra en una tabla la hora de salida del vehículo, la placa de la unidad y se incorpora la capacidad de la unidad tomando en consideración los pasajeros sentados y de pie si es un servicio regular, o en su defecto, solo los pasajeros sentados, si se trata de un servicio directo
Forma de Calcular	Se suma la capacidad declarada de los autobuses que iniciaron el servicio en una hora, en un mismo sentido (1-2 o 2-1) en intervalos de una hora, desde el minuto 0 hasta el 59 y se divide entre el factor tiempo definido.
Responsable (s)	Fiscales de carretera
Frecuencia de las mediciones	Continua en las franjas horarias que establezca la organización
Frecuencia de cálculo	La que determine la organización, aunque para efectos de diseño, es recomendable que el dato se maneje al menos de forma trimestral o mensual
Resultados esperados	Para cada una de las rutas y ramales de servicio, se obtiene la capacidad instalada de transporte por franja horaria, diferenciando la hora valle de la hora pico.
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y Gráfico de Control, que hagan visible la cantidad de plazas disponibles por parte de la organización para atender la demanda de servicio.
Evolución del Indicador	Eventualmente, este indicador permitirá visualizar y comparar de forma periódica la capacidad de servicio, y en comparación con los datos que arroje el indicador de ocupación por servicio, se logra dimensionar la oferta, con base en la inter comparación de los datos obtenidos de ambos indicadores
Relación con otros indicadores	Pasajeros transportados del periodo. Ocupación media por servicio
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	SERVICIO OFERTADO
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones



INDICADORES DE GESTION

1.2 PASAJEROS TRANSPORTADO DEL PERIODO. OCUPACION MEDIA POR SERVICIO	
Definición	Cantidad de pasajeros promedio que utilizan el servicio por franja horaria en un día normal
Propósito	Conocer la cantidad de pasajeros promedio que utilizan el servicio por franja horaria, para contrastarlo con la capacidad ofertada y determinar si se requieren ajustes en la propuesta operativa
Alcance del Indicador	Por ruta y ramal de servicio
Proceso de toma de datos	Se registra en una tabla la hora de salida del vehículo, la placa de la unidad y la cantidad de pasajeros que suben y bajan en las paradas más representativas
Forma de Calcular	Conforme lo establecido por el CTP en el formulario DING-CTP-FORM-008, TABLA DE DEMANDA.
Responsable (s)	Analista de Barras
Frecuencia de las mediciones	Continua en las franjas horarias que establezca la organización
Frecuencia de cálculo	La que determine la organización, aunque para efectos de diseño, es recomendable que el dato se maneje al menos de forma trimestral o mensual
Resultados esperados	Para cada una de las rutas y ramales de servicio, se obtiene la cantidad de pasajeros totales transportados por franja horaria, diferenciando la hora valle de la hora pico.
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y Gráfico de Control, que hagan visible la cantidad de plazas requeridas para prestar el servicio en condiciones óptimas de operación en términos de confortabilidad.
Evolución del Indicador	Eventualmente, este indicador permitirá visualizar y comparar de forma periódica los requerimientos de transporte para establecer tendencias y ajustar el servicio a los requisitos del cliente, ajustando el servicio a los requisitos del sistema esto es un mínimo de 0.6 y un máximo de 1 de índice de ocupación permitida
Relación con otros indicadores	Capacidad de Oferta
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	SERVICIO OFERTADO. UNE-EN 13816 CONFORTABILIDAD. MANUAL DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones



CATEGORIA 2. ACCESIBILIDAD

2.1 ACCESIBILIDAD DE LA FLOTA PARA USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES (LEY 7600 Y 7935)	
Definición	Grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de la flota optima operativa
Propósito	Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de la flota conforme los requisitos establecidos en las leyes especiales y el manual de calidad vigente
Alcance del Indicador	General, para toda la flota inscrita
Proceso de toma de datos	Se revisan los aspectos contenidos en la ley como vinculantes y se registran en el formulario FORM-CTP-007 o en su defecto, el establecido por el prestatario
Forma de Calcular	Conforme lo establecido por el CTP en el criterio O.4
Responsable (s)	Operaciones
Frecuencia de las mediciones	Diario, de previo a la salida de las unidades
Frecuencia de cálculo	La que determine la organización, aunque para efectos de diseño, es recomendable que el dato se maneje al menos de forma trimestral o mensual
Resultados esperados	Para cada una de las rutas y ramales de servicio, se obtiene la cantidad de unidades que incumplen requisitos de accesibilidad y que deben ser enviadas a mantenimiento para corregir el incumplimiento..
Forma en que se presentan los resultado	Hoja de verificación, Tabla de Excel y gráfico de control, que hagan visible la cantidad de unidades que por mes presenten fallos antes de la salida.
Evolución del Indicador	Eventualmente, este indicador permitirá visualizar y comparar de forma periódica la cantidad de fallos detectados en aspecto obligatorios de accesibilidad
Relación con otros indicadores	Cantidad de fallas
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	ACCESIBILIDAD. UNE-EN 13816 ACCESIILIDAD. MANUAL DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones y Mantenimiento



CATEGORIA 3. INFORMACION

3.1 INFORMACION AL USUARIO	
Definición	Cantidad de unidades que cumplen con los requisitos de información al usuario
Propósito	Cuantificar el grado de cumplimiento de los requisitos de información contenidos en el Manual de Calidad
Alcance del Indicador	General, para toda la flota inscrita
Proceso de toma de datos	Se revisa que las unidades cumplan con los requisitos de información establecidos en las normas obligatorias. Formulario FORM-CTP-009 o en su defecto, el establecido por el prestatario u otra autoridad
Forma de Calcular	Conforme lo establecido por el CTP en el criterio O.6
Responsable (s)	Operaciones, conductores y/o mantenimiento según lo designe el operador
Frecuencia de las mediciones	Diario, de previo a la salida de las unidades
Frecuencia de cálculo	La que determine la organización, aunque para efectos de diseño, es recomendable que el dato se maneje al menos de forma anual, trimestral o mensual
Resultados esperados	Para cada una de las rutas y ramales de servicio, se obtiene la cantidad de unidades que incumplen requisitos de información y que deben ser enviadas a mantenimiento para corregir el incumplimiento..
Forma en que se presentan los resultado	Hoja de Verificación, Tabla de Excel y Gráfico de Control, que hagan visible la cantidad de unidades que por mes presenten fallos antes de la salida.
Evolución del Indicador	Eventualmente, este indicador permitirá visualizar y comparar de forma periódica la cantidad de fallos detectados en aspecto obligatorios de información, facilitando con esa información la evaluación del desempeño de los proveedores de los dispositivos
Relación con otros indicadores	Cantidad de fallas
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	INFORMACION. UNE-EN 13816 ACCESIBILIDAD E INFORMACION. MANUAL DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones y Mantenimiento



CATEGORIA 4. TIEMPO DE VIAJE

4.1 VELOCIDAD COMERCIAL	
Definición	Velocidad promedio del servicio de punto terminal a punto terminal en una franja horaria determinada
Propósito	Conocer la velocidad comercial de las unidades de servicio en las distintas franjas horarias que componen la oferta diaria en cada uno de los sentidos de recorrido, por ruta y por ramal.
Alcance del Indicador	Por ruta y ramal de servicio
Proceso de toma de datos	Se registra la hora de inicio y de finalización del trayecto desde el punto inicial al punto final del servicio, anotando además la hora en que pasan por puntos específicos del recorrido. DING-CTP-FORM-001y DING-CTP-FORM-009
Forma de Calcular	Conforme lo establecido por el CTP VER PROCEDIMIENTO Y CRITERIO O.1, O.2 y A 1 del Manual de Evaluación de Calidad.
Responsable (s)	Operaciones y fiscales de carretera
Frecuencia de las mediciones	Diario
Frecuencia de cálculo	La que determine la organización, aunque para efectos de diseño, es recomendable que el dato se maneje diariamente, con informes al menos de forma anual, trimestral o mensual
Resultados esperados	Para cada una de las rutas y ramales de servicio, se obtiene la cantidad de carreras, el promedio de tiempo de viaje y las zonas que producen mayores retrasos en el servicio.
Forma en que se presentan los resultado	Hoja de Verificación, Tabla de Excel y Gráfico de Control, que hagan visible la cantidad de servicios y las horas de salida y paso por cada uno de los puntos de control.
Evolución del Indicador	Eventualmente, este indicador permitirá visualizar y comparar de forma periódica la cantidad de retrasos en los servicios prestados
Relación con otros indicadores	Retrasos en el servicio
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	TIEMPO. UNE-EN 13816 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS. MANUAL DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones y control de carretera



INDICADORES DE GESTION

4.2 RETRASOS EN EL SERVICIO	
Definición	Retrasos en los tiempo de salida y paso por las paradas en carretera hasta llegar al destino final
Propósito	Detectar si hay incumplimiento en horarios de salida de las unidades en ambos sentidos, delimitando además, los sectores que causan más retrasos en el servicio y las horas en que dicha afectación se da.
Alcance del Indicador	Por ruta y ramal de servicio
Proceso de toma de datos	Se registra la hora de inicio y de finalización del trayecto desde el punto inicial al punto final del servicio, anotando además la hora en que pasan por puntos específicos del recorrido. DING-CTP-FORM-009: TABLA DE TIEMPOS
Forma de Calcular	Se calcula el tiempo promedio de viaje por franja horaria, entre el punto de salida y cada uno de los puntos relevantes establecidos en el trayecto. Se comparan los tiempos de paso de las unidades por las paradas de referencia en las distintas franjas horarias. Se calcula el porcentaje de carreras “en tiempo” y aquellas “retrasadas”
Responsable (s)	Operaciones y fiscales de carretera
Frecuencia de las mediciones	Diario
Frecuencia de cálculo	La que determine la organización, aunque para efectos de diseño, es recomendable que el dato se maneje diariamente, con informes al menos de forma anual, trimestral o mensual
Resultados esperados	Para cada una de las rutas y ramales de servicio, se obtiene la cantidad de carreras, el promedio de tiempo de viaje y las zonas que producen mayores retrasos en el servicio.
Forma en que se presentan los resultado	Hoja de Verificación, Tabla de Excel y Gráfico de Control, que hagan visible la cantidad de servicios y las horas de salida y paso por cada uno de los puntos de control.
Evolución del Indicador	Eventualmente, este indicador permitirá visualizar y comparar de forma periódica la cantidad de retrasos en los servicios prestados
Relación con otros indicadores	Velocidad Comercial
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	TIEMPO. UNE-EN 13816 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS. MANUAL DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones y control de carretera



INDICADORES DE GESTION

CATEGORIA 5. ATENCION AL CLIENTE:

5.1 TOTAL DE INCIDENCIAS DEL PERIODO																																																		
Definición	Recuento del total de incidencias del periodo analizado, incluidas las siguientes tipologías: sugerencias, quejas, observaciones y felicitaciones																																																	
Propósito	Medir la cantidad de incidencias que se presentan en un periodo determinado de tiempo. Medir el impacto directo de cada uno de los medios de ingreso de incidencias al sistema																																																	
Alcance del Indicador	General travesando todo el sistema (puede impactar otros procedimientos además del de atención de quejas sugerencias, observaciones y felicitaciones)																																																	
Proceso de toma de datos	Se registran en una tabla de Excel la cantidad de incidencias del periodo, categorizándolas según sean: quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones; así como el medio de ingreso de estas (página web o red social, correo electrónico, telefónico, por parte del CTP y/o ARESEP o personal)																																																	
Forma de Calcular	Se tabulan los datos para cada periodo, sumando las categorías preestablecidas. En periodos posteriores se comparan los resultados para determinar tendencias y límites del periodo																																																	
Responsable (s)	Contralor (a) de Servicios																																																	
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)																																																	
Frecuencia de cálculo	Mensual o Semestral, según lo defina la organización. Sin embargo, si se decide medir de forma mensual, la organización deberá presentar los resultados mensuales y un acumulado semestral a cada una de los entes rectores (Aresep y CTP)																																																	
Resultados esperados	Total de incidencias por tipología y medio de ingreso																																																	
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th colspan="5"></th> <th></th> </tr> <tr> <th>Variables</th> <th>Teléfono Contraloría</th> <th>Página WEB</th> <th>Correo electrónico</th> <th>Personal</th> <th>Traslado Aresep o CTP</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quejas</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Observaciones</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Sugerencias</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo							Variables	Teléfono Contraloría	Página WEB	Correo electrónico	Personal	Traslado Aresep o CTP	Total	Quejas						0	Observaciones						0	Sugerencias						0	Felicitaciones						0	Total	0	0	0	0	0	0
Periodo																																																		
Variables	Teléfono Contraloría	Página WEB	Correo electrónico	Personal	Traslado Aresep o CTP	Total																																												
Quejas						0																																												
Observaciones						0																																												
Sugerencias						0																																												
Felicitaciones						0																																												
Total	0	0	0	0	0	0																																												
Evolución del Indicador	Registrando los datos conforme se indica, recabada la información de más de dos periodos, se tendrá información que puede ser contrastada por periodo, para determinar cuál es el tipo de incidencia y medio de ingreso más frecuente.																																																	



INDICADORES DE GESTION

Relación con otros indicadores	
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Atención de quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones del periodo.



INDICADORES DE GESTION

5.2 Quejas del periodo según tipología	
Definición	Número total de quejas del periodo, categorizadas de acuerdo a su tipología.
Propósito	Medir la composición porcentual de las incidencias del periodo en estudio, de manera que se puedan cuantificar de una manera detallada, el tipo de incidente y su incidencia. Se establecen categorías consideradas puntos críticos del sistema, dadas sus consecuencias (caducidad)
Alcance	General travesando todo el sistema
Proceso de toma de datos	Se analizan las incidencias de informes anteriores y se incluyen en una tabla de Excel, conjuntamente con aquellas incidencias declaradas como factores críticos de calidad por parte de la organización. Si se quiere a un mayor detalle se puede calcular por ramal de servicio en la ruta
Forma de Calcular	Se tabulan los datos para cada periodo, sumando las categorías preestablecidas. En periodos posteriores se comparan los resultados para determinar tendencias y límites del periodo
Responsable (s)	Contralor (a) de Servicios
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)
Frecuencia de cálculo	Mensual o Semestral, según lo defina la organización. Sin embargo, si se decide medir de forma mensual, la organización deberá presentar los resultados mensuales y un acumulado semestral a cada una de los entes rectores (Aresep y CTP)
Resultados esperados	Total de incidencias por tipología y medio de ingreso
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control:



INDICADORES DE GESTION

	Categorias	Periodo 1	Periodo 1+1
	Incumplimiento de horarios		
	Incumplimiento de recorrido		
	Incumplimiento de paradas		
	Cobro indebido de tarifas		
	Sobrecargo de pasajeros		
	Trato inadecuado a PAM		
	Trato inadecuado PCD		
	Malas prácticas de conducción		
	Estado mecánico		
	Servicio al cliente		
	Otros		
	Total	0	0
Evolución del Indicador	Conforme se recopilan los datos señalados, la organización podrá controlar la cantidad de quejas del periodo, por tipología, facilitando el alineamiento del Plan Anual de Capacitaciones, para cubrir las falencias detectadas, repeticiones y demás.		
Relación con otros indicadores	Todos, al reflejar la percepción de servicio del cliente		
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7		
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Atención de quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones del periodo.		



INDICADORES DE GESTION

5.3 Tiempo promedio de atención de quejas																																											
Definición	Tiempo que tarda la Contraloría de Servicios en atender y cerrar las incidencias que ingresan.																																										
Propósito	Medir la adecuada tramitación de las incidencias, y verificar que se cumpla con el plazo máximo de 10 días hábiles establecidos por parte de Aresep																																										
Alcance	Contraloría de Servicios																																										
Proceso de toma de datos	Se elabora una tabla de Excel y se tabula fecha de ingreso de la incidencia y fecha de cierre de la misma.																																										
Forma de Calcular	Se tabulan los datos para cada incidencia, identificándola con el número de consecutivo, Se calcula la cantidad de días transcurridos entre la fecha que se recibe la incidencia y la fecha de cierre del proceso. Por mes y semestre, se calcula el promedio																																										
Responsable (s)	Contralor (a) de Servicios																																										
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)																																										
Frecuencia de cálculo	Mensual o Semestral, según lo defina la organización. Sin embargo, si se decide medir de forma mensual, la organización deberá presentar los resultados mensuales y un acumulado semestral a cada una de los entes rectores (Aresep y CTP)																																										
Resultados esperados	Tiempo transcurrido entre el ingreso y resolución de la incidencia																																										
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control (se grafican los promedios): <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Consecutivo</th> <th rowspan="2">Tipología</th> <th rowspan="2">Nombre del Colaborador o Departamento</th> <th rowspan="2">Fecha de Ingreso</th> <th colspan="2">Estado actual</th> <th rowspan="2">Fecha de Cierre</th> <th rowspan="2">Tiempo Transcurrido</th> </tr> <tr> <th>Cerrada</th> <th>Abierta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>0</td> </tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td colspan="7">Promedio</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Consecutivo	Tipología	Nombre del Colaborador o Departamento	Fecha de Ingreso	Estado actual		Fecha de Cierre	Tiempo Transcurrido	Cerrada	Abierta								0								0								0	Promedio							
Consecutivo	Tipología					Nombre del Colaborador o Departamento	Fecha de Ingreso			Estado actual		Fecha de Cierre	Tiempo Transcurrido																														
		Cerrada	Abierta																																								
							0																																				
							0																																				
							0																																				
Promedio																																											
Evolución del Indicador	Conforme se recopilan los datos señalados, la organización podrá controlar el tiempo transcurrido entre el ingreso y cierre de las incidencias, determinando entre otras cosas: viabilidad del procedimiento, recurso humano necesario para atender el servicio, ajustes en otros procedimientos y plazos, entre otros																																										
Relación con otros indicadores	Los anteriores																																										
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7																																										
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Atención de quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones del periodo.																																										



INDICADORES DE GESTION

5.4 Repeticiones, reincidencias e incidencias nuevas del periodo																																											
Definición	<p>Repeticiones: incidentes de un mismo tipo que se repiten a lo largo del periodo.</p> <p>Reincidencias: Incidentes relacionados con un mismo colaborador, que se repiten a lo largo de un periodo, o entre los periodos analizados.</p> <p>Incidencias Nuevas: incidentes sobre una tipología que no se ha presentado en periodos anteriores.</p>																																										
Propósito	<p>Medir las incidencias que se presentan en la organización, analizando cuales se repiten y cuales colaboradores son reincidentes en una tipología, para alinear el Plan Anual de Capacitaciones o de Incentivos (según corresponda)</p> <p>Medir cuales son las incidencias nuevas que se presentan al sistema, para anticiparse en caso de requerirse en el Plan Anual de Capacitaciones o de Incentivos (según corresponda)</p>																																										
Alcance	Contraloría de Servicios, RRHH y Alta Dirección																																										
Proceso de toma de datos	Se utiliza la misma tabla del indicador anterior, verificando que el control contenga la tipología de la incidencia y el nombre del colaborador o departamento asociado																																										
Forma de Calcular	Se suman las incidencias por tipología, se suman las incidencias por colaborador o departamento en relación con la tipología de la incidencia.																																										
Responsable (s)	Contralor (a) de Servicios																																										
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)																																										
Frecuencia de cálculo	Mensual o Semestral, según lo defina la organización. Sin embargo, si se decide medir de forma mensual, la organización deberá presentar los resultados mensuales y un acumulado semestral a cada una de los entes rectores (Aresep y CTP)																																										
Resultados esperados	Cantidad de incidencias por tipo, cantidad de reincidencias por tipología																																										
Forma en que se presentan los resultado	<p>Tabla de Excel y gráfico de control (se grafican los promedios):</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Consecutivo</th> <th rowspan="2">Tipología</th> <th rowspan="2">Nombre del Colaborador o Departamento</th> <th rowspan="2">Fecha de Ingreso</th> <th colspan="2">Estado actual</th> <th rowspan="2">Fecha de Cierre</th> <th rowspan="2">Tiempo Transcurrido</th> </tr> <tr> <th>Cerrada</th> <th>Abierta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>0</td> </tr> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <td colspan="7">Promedio</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Consecutivo	Tipología	Nombre del Colaborador o Departamento	Fecha de Ingreso	Estado actual		Fecha de Cierre	Tiempo Transcurrido	Cerrada	Abierta								0								0								0	Promedio							
Consecutivo	Tipología					Nombre del Colaborador o Departamento	Fecha de Ingreso			Estado actual		Fecha de Cierre	Tiempo Transcurrido																														
		Cerrada	Abierta																																								
							0																																				
							0																																				
							0																																				
Promedio																																											



INDICADORES DE GESTION

Evolución del Indicador	Conforme se recopilan los datos señalados, la organización podrá controlar la cantidad de incidentes, sus repeticiones y reincidencias
Relación con otros indicadores	Los anteriores
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Atención de quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones del periodo.



INDICADORES DE GESTION

5.5 Índice porcentual de Gestiones de Incidencias	
Definición	Porcentaje de incidencias (quejas, sugerencias, inconformidades, opciones de mejora y felicitaciones) en relación con la cantidad total de pasajeros transportados del periodo.
Propósito	Medir porcentualmente la representatividad de las incidencias negativas del periodo, vrs la totalidad de los pasajeros transportados en ese mismo periodo, para determinar los límites del proceso y controlar el mismo
Alcance	Contraloría de Servicios, Gestión de Calidad
Proceso de toma de datos	Se utiliza la misma tabla del indicador anterior, verificando que el control contenga la tipología de la incidencia y el nombre del colaborador o departamento asociado
Forma de Calcular	Se suman las incidencias negativas del periodo, y se calcula el porcentaje en relación con la totalidad de pasajeros transportados: $\frac{\text{(Total incidencias negativas y positivas del periodo)}}{\text{(Total de pasajeros transportados del periodo)}} \times 100$
Responsable (s)	Contralor (a) de Servicios y Gestor de Calidad
Frecuencia de las mediciones	Mensual o Semestral, según lo defina la organización
Frecuencia de cálculo	Mensual o Semestral, según lo defina la organización. Sin embargo, si se decide medir de forma mensual, la organización deberá presentar los resultados mensuales y un acumulado semestral a cada una de los entes rectores (Aresep y CTP)
Resultados esperados	Porcentaje de inconformidades de la totalidad de pasajeros transportados
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control (se grafican los promedios):



INDICADORES DE GESTION

	Periodo	Total Incidentes del Periodo	Promedio PTP	Promedio Incidencias / PTP
	I-2016			
	II-2016			
	I-2017			
	II-2017			
	I-2018			
	(..)			
	Evolución del Indicador	Conforme se recopilan los datos señalados, la organización podrá confrontar el promedio de incidencias negativas del periodo versus el promedio de pasajeros transportados en el mismo periodo		
Relación con otros indicadores	Los anteriores			
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7			
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Atención de quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones del periodo.			



INDICADORES DE GESTION

5.6 Casos ingresados vrs Casos resueltos																													
Definición	Cantidad de incidencias resueltas (quejas, sugerencias, inconformidades, opciones de mejora y felicitaciones) en relación con la cantidad total de incidencias registradas																												
Propósito	Medir porcentualmente la capacidad de respuesta del sistema en el trámite de incidencias																												
Alcance	Contraloría de Servicios, Gestión de Calidad																												
Proceso de toma de datos	Se registra la cantidad total de incidencias ingresadas y se compara con la cantidad total de incidencias resueltas (casos cerrados)																												
Forma de Calcular	Se suman las incidencias del periodo, y se calcula el porcentaje en relación con la totalidad de incidencias ingresadas al sistema: $\frac{(\text{Total incidencias resueltas del periodo}) \times 100}{(\text{Total de incidencias ingresadas del periodo})}$																												
Responsable (s)	Contralor (a) de Servicios y Gestor de Calidad																												
Frecuencia de las mediciones	Mensual o Semestral, según lo defina la organización																												
Frecuencia de cálculo	Mensual o Semestral, según lo defina la organización. Sin embargo, si se decide medir de forma mensual, la organización deberá presentar los resultados mensuales y un acumulado semestral a cada una de los entes rectores (Aresop y CTP)																												
Resultados esperados	Porcentaje de inconformidades resueltas del periodo																												
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control (se grafican los promedios): <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Total Incidencias Resueltas del Periodo</th> <th>Total de Incidencias Ingresadas del Periodo</th> <th>Porcentaje de Incidencias Resueltas del Periodo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I-2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>II-2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>I-2017</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>II-2017</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>I-2018</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(..)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Total Incidencias Resueltas del Periodo	Total de Incidencias Ingresadas del Periodo	Porcentaje de Incidencias Resueltas del Periodo	I-2016				II-2016				I-2017				II-2017				I-2018				(..)			
Periodo	Total Incidencias Resueltas del Periodo	Total de Incidencias Ingresadas del Periodo	Porcentaje de Incidencias Resueltas del Periodo																										
I-2016																													
II-2016																													
I-2017																													
II-2017																													
I-2018																													
(..)																													



INDICADORES DE GESTION

Evolución del Indicador	Conforme se recopilan los datos señalados, la organización podrá confrontar el promedio de incidencias ingresadas del periodo versus el promedio de incidencias resueltas y pendientes en el mismo periodo
Relación con otros indicadores	Los anteriores
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Atención de quejas, sugerencias, observaciones y felicitaciones del periodo.



INDICADORES DE GESTION

5.7 ACCIONES CORRECTIVAS DIRECTAS DEL PERIODO	
Definición	Recuento del total de ACCIONES CORRECTIVAS DIRECTAS implementadas en el periodo
Propósito	Medir la cantidad de ACCIONES CORRECTIVAS DIRECTAS para determinar las áreas en las que se están produciendo incidencias negativas de fácil identificación por parte de los encargados de proceso.
Alcance del Indicador	General travesando todo el sistema (puede impactar otros procedimientos dentro del sistema)
Proceso de toma de datos	Se registran en una tabla de Excel la cantidad de ACCIONES CORRECTIVAS DIRECTAS, categorizándolas según el área o proceso en la que se implementen
Forma de Calcular	Se tabulan los datos en una tabla de Excel en la que se señale el proceso en el cual se implementó la acción correctiva inmediata, para cada periodo. En periodos posteriores se comparan los resultados para determinar tendencias y límites del periodo
Responsable (s)	Gestor (a) de Calidad
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)
Frecuencia de cálculo	Mensual, Semestral o Anual, según lo defina la organización.
Resultados esperados	Total de ACCIONES CORRECTIVAS DIRECTAS implementadas en los distintos procesos que conforman el sistema.
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control. Se incorporan en el cuadro, las categorías establecidas por parte del ente rector en los criterios U del MANUAL. VER FORMULARIO AD-P001-F001
Evolución del Indicador	Registrando los datos conforme se indica, recabada la información de más de dos periodos, se tendrán datos que puede ser contrastada por periodo, para determinar cuál es el criterio evaluado que más inconformidades genera en los distintos procesos involucrados en la gestión empresarial.
Relación con otros indicadores	Los contenidos en el proceso de atención de incidencias
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.7 y Criterio U
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Aplicación PAC post evaluación anual para cierre de inconformidades.



INDICADORES DE GESTION

5.8 ACCIONES CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS, EN PROCESO Y PENDIENTES DEL PERIODO	
Definición	Recuento del total de ACCIONES CORRECTIVAS ordenadas por parte del Circulo de Calidad implementadas en el periodo y cuales siguen abiertas
Propósito	Medir la cantidad de ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS EN EL PERIODO y determinar la cantidad de ellas que están pendientes de aplicación, de cierre o en proceso.
Alcance del Indicador	General travesando todo el sistema (puede impactar otros procedimientos dentro del sistema)
Proceso de toma de datos	Se registran en una tabla de Excel la cantidad de ACCIONES CORRECTIVAS DECRETADAS TOTALES, CUALES ESTAN EN PROCESO, CUALES CERRADAS Y CUALES NO SE HAN INICIADO categorizándolas según el área o proceso en la que se implementen
Forma de Calcular	Se tabulan los datos en una tabla de Excel en la que se reseñan la acciones correctivas decretadas del periodo anterior, cuales están en proceso de implementación, cuales cerradas y cuales no han sido implementadas del todo. En periodos posteriores se comparan los resultados para determinar tendencias y límites del periodo
Responsable (s)	Gestor (a) de Calidad
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)
Frecuencia de cálculo	Mensual, Semestral o Anual, según lo defina la organización.
Resultados esperados	Total de ACCIONES CORRECTIVAS DECRETADAS y su grado de implementación.
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control. Se realiza una tabla en la cual por periodo se contabilizan las acciones correctivas propuestas, cuantas están cerradas, cuantas en proceso y cuales aun sin implementar.
Evolución del Indicador	Registrando los datos conforme se indica, recabada la información de más de dos periodos, se tendrán datos que puede ser contrastada por periodo, para determinar la fiabilidad del procedimiento de cierre de acciones correctivas.
Relación con otros indicadores	Los contenidos en el proceso de atención de incidencias
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.1 a 7 y Criterio U
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Aplicación PAC post evaluación anual para cierre de inconformidades.



INDICADORES DE GESTION

5.9 ACCIONES CORRECTIVAS ABIERTAS Y CERRADAS DEL PERIODO POR PROCESO	
Definición	Recuento del total de ACCIONES CORRECTIVAS decretadas en la reunión por la Dirección del periodo anterior, para cada uno de los procesos que integran el sistema, implementadas en el periodo de análisis.
Propósito	Medir la cantidad de ACCIONES CORRECTIVAS decretadas, el proceso al que corresponden, y el grado de aplicación de las mismas.
Alcance del Indicador	General travesando todo el sistema (puede impactar otros procedimientos dentro del sistema)
Proceso de toma de datos	Se registran en una tabla de Excel la cantidad de ACCIONES CORRECTIVAS decretadas para el cierre de las inconformidades del periodo anterior, y se establece en una columna cuantas fueron cerradas y cuantas aún permanecen abiertas, así como el proceso al que corresponden.
Forma de Calcular	<p>Se tabulan los datos en una tabla de Excel en la que se señale el proceso para el cual se implementó la acción correctiva y el estado de la misma (abierta o cerrada) en el periodo,</p> <p>Se calcula el porcentaje de cumplimiento de las acciones correctivas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $(\text{TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL PERIODO}) \times (\text{ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS DEL PERIODO}) / 100.$ <p>Se calcula, el porcentaje de acciones correctivas por proceso o departamento decretadas en el periodo anterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • $(\text{TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL PERIODO}) \times (\text{ACCIONES CORRECTIVAS DE DETERMINADO PROCESO DEL PERIODO}) / 100.$ <p>Se calcula el nivel de eficiencia por proceso en la implementación de acciones correctivas decretadas (porcentaje de cumplimiento):</p> <ul style="list-style-type: none"> • $(\text{TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DECRETADAS A UN PROCESO EN EL PERIODO}) \times (\text{ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS DEL MISMO PROCESO EN EL PERIODO}) / 100.$ <p>En periodos posteriores se comparan los resultados para determinar tendencias y límites del periodo</p>



INDICADORES DE GESTION

5.9 ACCIONES CORRECTIVAS ABIERTAS Y CERRADAS DEL PERIODO POR PROCESO (parte 2)	
Responsable (s)	Gestor (a) de Calidad y encargado de proceso en su informe
Frecuencia de las mediciones	Ininterrumpida (todos los días)
Frecuencia de cálculo	Mensual, Semestral o Anual, según lo defina la organización.
Resultados esperados	Total de ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS, ACCIONES CORRECTIVA ABIERTAS, PORCENTAJE DE EFICACIA EN LOS PROCESOS DE CIERRE DE INCONFORMIDADES, PORCENTAJE DE ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES Y APLICADAS POR PROCESO EN UN PERIODO DETERMINADO implementadas en los distintos procesos que conforman el sistema.
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de Excel y gráfico de control.
Evolución del Indicador	Registrando los datos conforme se indica, recabada la información de más de dos periodos, se tendrán datos que puede ser contrastada por periodo, para determinar cuál es el criterio evaluado que más inconformidades genera en los distintos procesos involucrados en la gestión empresarial, cual es el encargado o departamento con un índice de eficiencia más alto en el proceso de cierre de inconformidades.
Relación con otros indicadores	Los contenidos en el proceso de atención de incidencias
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente ISO 9001:2015: 8.2.1, 9.1.2, 9.3, 10.2 MANUAL DE CALIDAD: Criterio O.1 a O.7 y Criterio U
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Revisión por la Dirección.



CATEGORIA 6. CONFORTABILIDAD DEL SERVICIO

6.1 ANTIGÜEDAD PROMEDIO DE LA FLOTA	
Definición	Edad promedio de la flota optima operativa. Edad máxima y mínima de la flota
Propósito	Caracterizar la edad promedio de la flota operativa inscrita u operando en la ruta
Alcance del Indicador	Global
Proceso de toma de datos	Se revisa contra el año modelo de las unidades inscritas en la flota optima operativa
Forma de Calcular	Se suman las edades de la flota optima operativa y se divide entre el número de unidades
Responsable (s)	Gestor de Calidad
Frecuencia de las mediciones	Anual
Frecuencia de cálculo	Anual
Resultados esperados	Edad promedio de la flota
Forma en que se presentan los resultado	Cuadro
Evolución del Indicador	Con el transcurso de los años, se pueden representar gráficamente las curvas con los valores medios de la antigüedad de flota de cada ruta
Relación con otros indicadores	N.I
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	Contrato de Concesión
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	N.I.



INDICADORES DE GESTION

6.2 GASTO EN LIMPIEZA DE LAS UNIDADES	
Definición	Gasto total en que incurre el operador, para realizar las labores de limpieza de los vehículos
Propósito	Analizar el costo por concepto de limpieza para presupuestar adecuadamente a futuro y tener claro el dato para efectos de verificación contra el presupuesto estatal
Alcance del Indicador	Global
Proceso de toma de datos	Se registran todos los gastos por concepto de limpieza de las unidades de servicio
Forma de Calcular	Sumatoria de los gastos documentados
Responsable (s)	Encargado de limpieza en conjunto con contabilidad
Frecuencia de las mediciones	Continua (diaria con informes mensuales)
Frecuencia de cálculo	Anual o trimestral según lo establezca la alta dirección
Resultados esperados	Gasto por concepto de limpieza en un periodo determinado
Forma en que se presentan los resultado	Tabla
Evolución del Indicador	Con el transcurso del tiempo, se podría representar gráficamente el presupuesto destinado a limpieza, para establecer los límites y controlar el consumo
Relación con otros indicadores	Servicio al cliente
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	CONFORTABILIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE EN UNE-EN 13816
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Servicio al cliente y Mantenimiento



INDICADORES DE GESTION

6.3 INCUMPLIMIENTO REQUISITOS CIRCULACION	
Definición	El hallazgo de no cumplimiento en cualquiera de los formularios que verifican especificaciones de la flota y requisitos de circulación de los autobuses
Propósito	Medir el grado de cumplimiento de los requisitos de circulación de la flota
Alcance del Indicador	General
Proceso de toma de datos	Se debe registrar en hoja de control la fecha placa y requisito incumplido diariamente, y la fecha de corrección, presentándose mensualmente un informe de resultados a la alta dirección.
Forma de Calcular	Se tabula una unidad por cada requisito incumplido por bus por día. Todos los requisitos tienen el mismo puntaje.
Responsable (s)	Debe detallar quien o quienes son los responsables del proceso de toma de datos y del procesamiento de ellos
Frecuencia de las mediciones	La toma de los datos se realiza diariamente. El informe se presenta mensualmente.
Frecuencia de cálculo	Se determina la periodicidad de los cálculos
Resultados esperados	Cumplimiento del 100% de los requisitos.
Forma en que se presentan los resultados	Hoja de Control y gráfico de barras
Evolución del Indicador	Registrando los incumplimientos se puede analizar estadísticamente si el error es aleatorio o sistemático de manera que pueda analizarse una causa raíz y tomar las acciones correctivas que eliminen las causas de incumplimiento.
Relación con otros indicadores	Seguridad. Información. Atención al cliente
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	UNE-EN 13816: Servicio y Atención al cliente, ISO 9001:2015 y MANUAL DE CALIDAD.
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Proceso principal operaciones , Proceso mantenimiento



CATEGORIA 7. SEGURIDAD

7.1 TIPOS DE INCIDENTES A BORDO DE LAS UNIDADES	
Definición	Cantidad de incidentes por servicios mensuales brindados, tomando en consideración la franja horaria y ruta
Propósito	Establecer un indicador de la seguridad global de la ruta, detectando franjas horarias o rutas específicas en las que los incidentes se incrementan
Alcance del Indicador	Por ruta, ramal y franja horaria
Proceso de toma de datos	Se registran en los formularios de cierre del periodo los incidentes registrados por día, indicando placa, franja horaria y ruta o ramal servido
Forma de Calcular	Se suma la cantidad de incidentes de cada tipo, y se dividen entre el número total de servicios prestados en el periodo en estudio
Responsable (s)	Conductores y fiscales de carretera
Frecuencia de las mediciones	Continua
Frecuencia de cálculo	Mensual, trimestral o anual, según lo determine el sistema
Resultados esperados	Tasa anual de incidentes a bordo según tipología, disgregadas por franja horaria y ramal de servicio
Forma en que se presentan los resultado	Cuadro de Excel
Evolución del Indicador	Se presenta en cuadros y cuando se tiene suficiente información se puede graficar la información
Relación con otros indicadores	Servicio al cliente
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	SEGURIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE DE LA UNEEN-13816
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Operaciones/ Contraloría de servicios



INDICADORES DE GESTION

7.2 ACCIDENTES EN CARRETERA	
Definición	Número de accidentes por cada mes de servicio en cada ruta y ramal. Se puede desglosar este indicador en los distintos tipos de accidentes: accidente de tránsito, accidente en terminal, accidente con lesiones y muerte, estableciendo además la zona en la que suceden los accidentes
Propósito	Conocer si en el trazado de la ruta, existen zonas más propensas para que se den accidentes, establecer si existen conductores con malas prácticas de manejo, si existen fallas en los procesos de mantenimiento y revisión,
Alcance del Indicador	Indicador por ruta y ramal
Proceso de toma de datos	Se registran todas las incidencias del periodo en el informe de cierre
Forma de Calcular	Se suma la totalidad de accidentes ocurridos en un mes, por cada ramal de la ruta, identificando la zona en la que se produce el siniestro. Se identifica además el conductor involucrado, la unidad y el tipo de incidente
Responsable (s)	Conductor de la unidad y gestión de calidad
Frecuencia de las mediciones	Continua (diaria)
Frecuencia de cálculo	Mensual, trimestral o anual, según disponga la organización
Resultados esperados	Promedio de accidentes a bordo, accidentes según tipología, accidentes según conductor designado, puntos de atención en los recorridos (zonas calientes)
Forma en que se presentan los resultado	Tabla de resultados
Evolución del Indicador	Eventualmente con los datos recopilados, se puede estudiar el comportamiento del conductor, la ruta y ramal y sectores específicos del trazado de ruta
Relación con otros indicadores	Seguridad, servicio al cliente, frecuencias y horarios
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	SEGURIDAD, SERVICIO AL CLENTE DE LA UNE-UN-13816
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Legal, mantenimiento, recursos humanos, capacitaciones



CATEGORIA 8. IMPACTO AMBIENTAL DEL SERVICIO

8.1 CONSUMO DE HIDROCARBUROS	
Definición	Cantidad de hidrocarburo consumido para la ejecución del servicio
Propósito	Conocer el rendimiento de la flota en términos de consumo de hidrocarburos. Servir como insumo para la presentación anual del informe de consumo energético ante el Minae. Evaluar el rendimiento de la flota para determinar cuál unidad o tipo de motor es el más adecuado en términos de rendimiento
Alcance del Indicador	Global y por unidad
Proceso de toma de datos	Al momento en que la unidad recarga combustibles, el encargado registra en la boleta de control, la placa, kilometraje y total de litros dispensados. Eso se realiza todos los días
Forma de Calcular	Se suma el consumo en litros de hidrocarburo y se divide entre los kilómetros recorridos por la unidad en un periodo determinado
Responsable (s)	Encargado de Abastecimiento de Combustibles y Gestor de Calidad
Frecuencia de las mediciones	Mensual
Frecuencia de cálculo	Semanal, quincenal o mensual, según lo disponga la organización
Resultados esperados	Consumo de Hidrocarburos en litros por kilómetro recorrido (rendimiento)
Forma en que se presentan los resultado	Cuadro y gráfico de control
Evolución del Indicador	Con su evolución, este indicador permite establecer los límites de consumo de la flota, facilitando el control por medio de gráficos de control, estudiando además, la incidencia directa de situaciones anormales en los rendimientos promedio establecidos. Se puede evidenciar fallos en mano de obra, materiales o personal que deben ser atendidos
Relación con otros indicadores	N.I.
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	IMPACTO AMBIENTAL DE LA UNE-EN 13816
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Mantenimiento



INDICADORES DE GESTION

8.2 Consumo electricidad	
Definición	Cantidad de KILOVATIOS /HORA consumido para la ejecución del servicio
Propósito	Conocer el rendimiento de la infraestructura en términos de consumo de electricidad. Servir como insumo para la presentación anual del informe de consumo energético ante el Minae. Evaluar el rendimiento de la infraestructura para determinar las instalaciones más eficientes
Alcance del Indicador	Global y por local, establecimiento o propiedad
Proceso de toma de datos	Al momento en que se cancelan los recibos por facturación de consumo eléctrico, el encargado registra en la boleta de control, el consumo de kilovatios, el precio pagado en colones, la localización del medidor y em mes al cobro. Eso se realiza todos los meses o periodo de facturación mayor o menor.
Forma de Calcular	Se suma el consumo en colones y se divide por los kilovatios/hora en el periodo facturado
Responsable (s)	Encargado de pagos contabilidad y gestor de calidad
Frecuencia de las mediciones	Mensual
Frecuencia de cálculo	Mensual
Resultados esperados	Consumo de electricidad por localización por mes (rendimiento)
Forma en que se presentan los resultado	Cuadro y gráfico de control
Evolución del Indicador	Con su evolución, este indicador permite establecer los límites de consumo eléctrico, facilitando el control por medio de gráficos de control, estudiando además, la incidencia directa de situaciones anormales en los rendimientos promedio establecidos. Se puede evidenciar fallos en mano de obra, materiales o personal que deben ser atendidos y la procedencia o no de la obligatoriedad de presentar la declaración de consumo energético.
Relación con otros indicadores	N.I.
Requisitos de normas voluntarias cubiertos	IMPACTO AMBIENTAL DE LA UNE-EN 13816
PROCEDIMIENTO ASOCIADO	Contabilidad y Gestión de Calidad

BIBLIOGRAFIA:

“Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando”, Salgueiro Amado, Ediciones Diaz de Santos S.A., Madrid España, 2001.

**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO
REMUNERADO DE PERSONAS EN
MODALIDAD AUTOBÚS**

Anexo 3

Sistema de Gestión de Calidad

Propuesta base:

Transporte Público de pasajeros en Costa Rica

TIPO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	PERIODICIDAD	UNE EN 13816:2002	ISO 9001:2015	Manual Evaluación	Normativa Aplicable o regulatoria						INDICADOR		
Procesos de Apoyo	Recursos Humanos	Reclutamiento y selección de personal	Reclutamiento y Selección de Personal	contrato de trabajo, perfil de puesto		3.2.5	7.2	0.5	Ley 3503 20	ley 9078 51, 87, 222	DE 28833-mopt 4 h)	Ley 2 Códig de Trabajo 19, 23					
			Inducción	Contrato de trabajo induccion				0.5				DE 28833-mopt 4 h)					
		Capacitaciones	Capacitación permanente	FORM -CTP-009	anual	3.2.5	7.2, 7.3	0.5	ley 9078 35 j, 47, 51, 52	DE-27298-MTSS 5b), 7c)	DE 28833-mopt 4 h)						FORM CTP 009
				planilla oficina virtual SICERE	mensual		4.2		Ley 17 Constitutiva de la CCSS 3	Ley 7593 14 a), 38 f)	DE 28833-mopt 4 l)	DE 29732-MP 42					INCUMPLIM
		Inclusión y Exclusión de Colaboradores	Procedimiento Inclusión y Exclusión de Planilla CCSS	planilla oficina virtual SICERE	mensual		4.2		Ley 2 Código Trabajo 4, 18, 20, 193, 214 ch)	Ley 7593 14 a), 38 f)	DE 28833 4.1	DE29732-MP 42					
			Procedimiento Inclusión y Exclusión de Planilla INS	planilla sistema RT virtual	mensual		4.2		Ley 2 Código Trabajo 71, 72								
		Sancionatorio	Amonestación	carta de amonestación en expediente de personal					Ley 2 Código Trabajo 71, 72								
			Suspensión	carta de suspensión en expediente de personal					Ley 2 Código Trabajo 71, 72								
			Despido	carta de despido presentada al Min de Trabajo					Ley 2 Código Trabajo 35, 81								
		Salud y Seguridad Ocupacional	Atención de Accidentes Laborales con cargo a la RT	reporte aviso accidente, estadísticas accidentabilidad	cada vez que sucede un accidente	3.2.7			Ley 2 C Trabajo 4,18, 201, 214, 220, 221	DE-39408-MTSS 18, 38e)							REPORTE AVISO ACCIDENTE
	Inscripcion Comisión u oficina S y SO			Anexo 1 al 3 DE-39408-miss	" + 10 trabajadorodes/+50 trabajadores				Ley 2 C Trabajo 288, 300	DE-39408-MTSS 3,8,9, 25 28 al 31							
	Plan de Salud y Seguridad Ocupacional		Plan Emergencias -S y SO- manejo residuos	anual	3.2.7				DE-39408-MTSS 8,9, 38	DE-27298-MTSS 5 a), d)							
	Prevención y promocion SvSO Informe Anual		informe anual	anual					DE-39408-MTSS 19a)	DE-27298-MTSS d)							
	Revisión de Extintores, Botiquines y Equipo de Seguridad		inspección mensual extintores, etiqueta mantenim y acciones correctivas/ revision	mensual				Ley 2 C Trabajo 220, 282, 273, 284 ch)	DE 39611-MTSS 24 bis e) 2.	DE 13466-MTSS 24	DE-27289-MTSS 16	DE-25986-MEIC 11,	Ley 9078 36 a)				
	Protocolo de hidratación por estrés térmico (opcional)		Valoración estrés térmico/prueba funcion renal semestral trab afectados	semestral				Ley 2 C Trabajo 282, 284 inc b- c y ch	DE-39147-s-tss 1, 4 6 y anexo 1								
	Recaudación, Contabilidad e Ingresos	Control de Ingresos	Recaudación y Liquidación	procedimiento entrega liquidación	diario	4.2			Ley 3503 art 17 inc f)	DE-29732-MP 42	RIT-002-2018-ARESEP 2.a)					DIFERENCIAS POR ENTREGA RECAUDACION	
			Control de Egresos	Estudio costos y gastos de operación	Estudio Costos de Operación	mensual	4.2	6.2.2.b), 7.1.1		DE-29732-MP 42	RIT-002-2018-ARESEP 2.a)						
		Sub cuentas		CR IT AUTOBUS 2 PLAN DE CUENTAS	mensual		8.2.3.1.d)		DE-29732-MP 42	RIT-002-2018-ARESEP 2.a)							
		Saldos cuentas		CR IT AUTOBUS 2 PLAN DE CUENTAS	anual		8.2.3.1.d)			RIT-002-2018-ARESEP							
		Cargas Tributarias		CR IT AUTOBUS 2 PLAN DE CUENTAS	Annual		8.2.3.1.d)		DE-29732-MP 42								
Control estadístico pasajeros transportados		Elaboración y presentación de estadísticas Aresep	CR IT AUTOBUS 3 EFE ERI EST	ANUAL		8.2.3.1.d)		DE-29732-MP 7	RIT-002-2018-ARESEP	RIT-034-2015-ARESEP	RIT-131-2015-ARESEP						
Control de Inventarios		Sub cuentas	CR IT AUTOBUS 2 PLAN DE CUENTAS	Diario/mensual/anual		8.2.3.1.d)		DE-29732-MP 42									
Control de Activos		Inventario de Activos	CR IT AUTOBUS 2 PLAN DE CUENTAS	anual	4.2	8.2.3.1.d)		DE-29732-MP 42									
Control de Consumo de Energético		Control de Consumo de Combustibles	DECLARACION CONSUMO ENERGETICO	ANUAL	3.2.8	8.2.3.1.d), 9.1.3.c)		LEY 7447 4, 6	DE 25584-MINAE-H-MD art 7						8.1		
		Control de Consumo Eléctrico			3.2.8	8.2.3.1.d), 9.1.3.c)		LEY 7447 4, 7	DE 25584-MINAE-H-MD art 8						8.2		
Contabilidad	Conciliaciones Bancarias				8.2.3.1.d)												
Financiero-Contable	Elaboración de Estados Financieros certificados o auditados	CR IT AUTOBUS 3 EFE	anual		8.2.3.1.d), 9.1.3.c)			RIT-002-2018-ARESEP 1									
		CR IT AUTOBUS 3 ERI	anual		8.2.3.1.d), 9.1.3.c)			RIT-002-2018-ARESEP 1									
		CR IT AUTOBUS 3 EST	anual	3.2.7	8.2.3.1.d), 9.1.3.c)			RIT-002-2018-ARESEP 1									

