

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

1. PRESENTACIÓN

Nuestra empresa Industrial Inspections of Services BSS SRL, cédula jurídica 3-102-498029, ubicada en San José, San Pedro, Urbanización Lugano, representada por Marcela Fernández Mora, cédula de identidad 1-1350-0129 (en adelante BSS), realizará los servicios según las especificaciones detalladas en este documento.

2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Se realizará la evaluación de calidad solicitada por el Consejo de Transporte Público: Evaluación y Calificación de la Calidad de Servicio Público de Transporte remunerado de personas, basada en el Decreto Ejecutivo 28833-MOPT y en su última revisión la cual es identificada como DTE-2017-0317.

Se realizará una evaluación de la calidad del servicio de la Ruta Autorizada, conforme los requisitos establecidos en el Manual para la evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas (en adelante llamado “el Manual”) en su versión vigente a la fecha de inicio del trabajo de inspección.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Criterios Tipo A	Criterios Tipo O	Criterios Tipo U
A1 Nivel de congestión vial	O1. Cumplimiento de frecuencia y horarios	Encuesta de satisfacción al cliente
A2 Deficiencias en el recorrido	O2. Nivel de ocupación	
A3 Calidad de la Vía	O3. Cumplimiento de la flota autorizada	
A4 Infraestructura en paradas	O4. Mantenimiento de las unidades	
A5 Formación	O5. Capacitación	
A6 Accesibilidad	O6. Información al usuario	
A7 Capacidad de respuesta del MOPT	O7. Contraloría de servicios	

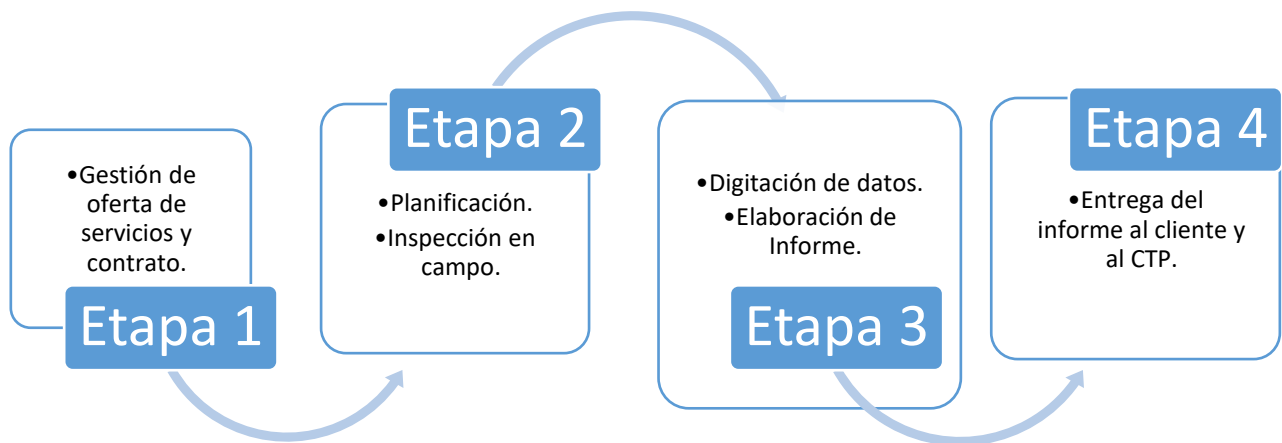
4. METODOLOGÍA DE LA INSPECCIÓN

Se realizará la valoración según la siguiente metodología:



- Criterios A: recorrido en sitio, en la ruta autorizada por el Consejo de Transporte Público.
- Criterios O: Se realizará en oficina, buses y/o Plantel (en donde aplique). En el caso los criterios O1 y O2, se validarán en campo.
- Criterios Tipo U: Se aplicará el modelo estadístico establecido por el CTP, para determinar la cantidad de usuarios a entrevistar en la Ruta Autorizada.

Ilustración 1. Etapas para obtener una Inspección del Servicio de Transporte Público



Cuadro 1. Descripción de las etapas

Etapas	Descripción
Etapa 1: Gestión de oferta de servicios y contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de información técnica y administrativa para conocer los detalles de la ruta. • Visita a campo para conocer las características de la ruta, en caso requerido.

Etapas	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación por parte del cliente de la oferta de servicios y firma de la oferta o del contrato cuando aplique.
Etapa 2: Planificación e Inspección en campo.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio documental de la información de la ruta (brindada por el cliente) para poder realizar la planificación adecuada de todos los criterios que se evalúan en el Manual de Calidad. • Revisión en el sitio del cliente y la ruta para evaluar, verificar y constatar visualmente lo que indica el Manual para la evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas .
Etapa 3: Digitación de datos y Elaboración de Informe	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos recolectados en campo se digitalizan según lo establece el Manual para obtener las notas de los criterios. • Redacción y emisión del informe.
Etapa 4: Entrega del informe al cliente y al CTP.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de Informe al cliente. • Envío de informe al CTP. • En los casos que aplique se debe entregar el certificado al cliente.

Nota: Las fechas de la evaluación en sitio es mutuo acuerdo, excepto para los criterios O2.

5. PLAZO DE ENTREGA:

Se dará inicio al proceso de inspección en un plazo máximo de quince (15) días hábiles después de realizado el pago del primer tracto del servicio equivalente al 30% de la orden de compra o el inicio se dará en coordinación con el cliente.

El informe final se entregará por parte de BSS al cliente con la cancelación del 30% de la orden de compra.

% de avances de pago
30% Previo al inicio del trabajo
20% una vez finalizado el levantamiento de datos en campo
30% una vez entregado el informe al cliente
20% Contra entrega de informe al CTP y constancia de recibido

6. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

El precio cotizado incluye, todos los impuestos y gastos asociados a la prestación del servicio.

BSS realizará el cobro mediante factura debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación.

El pago del servicio se realizará mediante transferencia bancaria.

7. REQUERIMIENTOS Y OBSERVACIONES

BSS realizará el levantamiento de campo en condiciones normales de la demanda (No se consideran feriados, semana santa, fechas festivas, entre otros).

Cuando existan correcciones o adiciones sea necesario emitir un informe de inspección o certificado de inspección posteriores al emitido originalmente su emisión, se creará con una nueva versión de informe (ejemplo de v1 a v2), generando un nuevo código de registro, y nueva fecha de emisión de informe y certificado, dejando en el formato de informe, referencia del código de registro anterior. El nuevo reporte emitido se le entregará al Cliente.

Todo reporte emitido se le entrega al Cliente incluyendo la evaluación de todos los puntos establecidos en el Manual, y las evidencias respectivas del respaldo de la nota obtenida.

BSS procede a enviar el informe final al Consejo de Transporte Público.

BSS se compromete a asignar un equipo de inspección, debidamente acreditado y actualizados ante el Ente Costarricense de Acreditación. en el alcance de Transporte Público.

BSS se compromete a brindar servicios, con la acreditación en la Norma INTE/ISO/IEC 17020 en el alcance Transporte Público.

8. OBLIGACIONES DE BSS

BSS se compromete a:

- Realizar los servicios contratados con imparcialidad e independencia, por lo cual no permite presiones comerciales, financieras o de otra índole que comprometan la imparcialidad e independencia. Se le informa al cliente que ningún empleado o representante de la empresa está autorizado para solicitar o recibir ningún tipo de obsequio, pago, viajes de placer, privilegio especial, préstamo u otros favores especiales de parte del cliente, cualquier situación deberá ser comunicada a la Gerencia de BSS.
- El personal suministrado para la inspección no podrá ofrecer sus servicios profesionales de manera independiente durante el proceso de inspección. Cualquier oportunidad o necesidad de consultoría o capacitación detectada por cualquier parte, deberá ser comunicada a la Gerencia de BSS
- Cualquier conflicto de intereses detectado por alguna de las partes deberá comunicarse a la Gerencia de BSS, será administrado por la empresa quien se hará cargo de resolverlo, los servicios brindados por la empresa se darán bajo los más altos estándares de objetividad e imparcialidad e independencia.
- Los servicios brindados se darán bajo el criterio de independencia en la medida en que lo requieran las condiciones bajo las cuales presta sus servicios.

- Todo el personal de BSS incluidos los subcontratistas, y las personas que actúan en su nombre, mantendrán la confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección excepto que la ley disponga otra cosa.
- La confección del documento de informe será debidamente firmado por un profesional en el área de ingeniería industrial y/o ingeniería civil, solicitada en El Manual, el cual la empresa utilizará de insumo, para presentar ante el Consejo de Transporte Público, según requerimientos del Manual.
- Atención a las disposiciones generales del Consejo de Transporte Público para los Organismos de Inspección.
- Respetar y cumplir con las disposiciones de este documento, así como con la Legislación Nacional, el Código de Trabajo y otras disposiciones legales especiales en materia de hostigamiento sexual, fumado, erradicación del trabajo infantil y protección al trabajador adolescente.
- Mantener un ambiente de trabajo libre de acosos y discriminación de género, origen étnico, incapacidad o religión de cualquier tipo.
- En caso de que el cliente incumpliere cualquiera de las prohibiciones y obligaciones indicadas, BSS podrá resolver unilateralmente de pleno derecho el contrato sin responsabilidad legal alguna de su parte y con el consecuente derecho al cobro de los daños y perjuicios que de ésta se deriven.
- BSS asumirá la responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasionen sus trabajadores o colaboradores. Cualquier daño generado al cliente de conformidad con lo anterior le será cobrado y deducido de sus cuentas pendientes, a cuyo efecto deja desde ya autorizado al cliente para realizar dichas deducciones de sus cuentas pendientes de pago.
- BSS es responsable, además, por los daños y perjuicios que cause a terceros en sus personas o en sus propiedades, por dolo, falta, negligencia o imprudencia de su parte. Dentro de estas terceras personas se incluye expresamente al cliente.
- Por su parte, la responsabilidad laboral, civil y penal con sus empleados será de manera total y exclusiva de BSS, exonerando así de toda responsabilidad,

directa o indirecta en estos extremos, al cliente ante quien corresponda y velar por que ello se realice.

Critero	Observaciones
Encuestas	Nivel de confianza de 95%. Total de encuestas: Se indican en la oferta de servicios.
A4. Infraestructura de paradas	Se solicita colaboración de un empleado de la empresa para identificación de paradas en los ramales.
A6. Accesibilidad de paradas	La medición de las distancias a pie a cada parada se hará sobre imágenes satelitales públicas y lo más recientes posibles. No se hará trabajo de campo en estas mediciones. Se ha comprobado que existen imágenes apropiadas para toda la zona de influencia de cada uno de los ramales.
O1. Frecuencia y horarios	La medición se hará por chequeo de punto fijo o en caso de ser más eficiente se hará por inspector a bordo.
O2. Nivel de ocupación	No se notifica cuando se realiza la inspección por especificaciones establecidas en el manual de calidad.

9. REQUIRIMIENTOS DEL CLIENTE

El cliente, se compromete a:

- Suministrarle a BSS los documentos necesarios para realizar la inspección, como, por ejemplo:
 - Flota autorizada y frecuencia de horarios.
 - Certificación de COSEVI al día, infracciones al día, no más de 7 días de emitida al momento de la inspección
 - Informar si algún bus no se encuentra operando e indicar la razón.
 - Planilla de la CCSS del mes actual o anterior que muestre los choferes y el personal de limpieza o facturas timbradas por servicio externo de limpieza en el momento de la inspección.
 - Certificación de póliza de seguro que muestre las coberturas y unidades cubiertas y el recibo del último pago.
 - Registros de trámites realizados ante el CTP

- Certificados de cursos de los choferes
- Informe presentado para ARESEP de acceso a adultos mayores
- Registros de la atención de quejas del último semestre.
- Expediente de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de cada unidad, requeridos los cuales tienen el propósito planificar las actividades de campo, los tiempos y costos requeridos para brindar el servicio oportunamente.
- Proporcionar información mediante el formulario Solicitud de servicios de información al cliente. Si durante la prestación del servicio en campo o en análisis de resultados de la inspección, se detecta que la información de la empresa no corresponde con la presentada anteriormente, se procederá a ajustar los valores de acuerdo con la realidad encontrada por parte de BSS.
- El cliente pagará el total de los servicios cotizados. En contraprestación el BSS percibirá en calidad de pago las sumas que correspondan a los montos establecidos y convenidas con el cliente correspondientes a la Oferta de Servicios aceptadas.
- El cliente facilitará a una persona asignada quien se encargará de acompañar al personal de BSS.

10. RESPONSABILIDAD LABORAL

En la ejecución de las labores contratadas, se entiende y acepta que BSS es el único patrono de los empleados u otros asignados para la inspección, que destine en la prestación de servicios y que no existe relación obrero-patronal con el cliente.

BSS es el único responsable frente a los trabajadores y frente a las correspondientes instituciones por concepto de prestaciones legales, riesgos profesionales y laborales, cargas del Seguro Social, etc., según lo indique la legislación laboral vigente, así como cualquiera otras indemnizaciones o pagos provenientes de la ejecución de este contrato.

11. RESTRICCIONES DE BSS

BSS no contratará mano de obra infantil, es decir, personas menores de quince años. No obstante, si BSS deseara contratar personas de 15 a 18 años deberá previamente obtener los permisos respectivos ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de acuerdo con la legislación vigente, y comunicarlo por escrito al Departamento de Relaciones Laborales del cliente.

BSS no contratará a personas que no cuenten con los correspondientes permisos de trabajo emitidos por la Dirección General de Migración y Extranjería. En caso de que tenga trabajadores extranjeros, se obliga a realizar los trámites legales correspondientes, para que estos en el menor término posible puedan tramitar y obtener sus respectivos permisos de trabajo, sin los cuales no podrán realizar labores dentro de las propiedades del cliente. BSS no podrá en ningún caso contratar ni ocupar trabajadores indocumentados para los trabajos aquí contratados.

12. TRASPASOS Y SUBCONTRATOS

BSS deberá obtener la aprobación por escrito del cliente antes de subcontratar cualquier porción del trabajo con otra compañía. La aprobación no libera a BSS de ninguna de sus obligaciones manteniéndose como único responsable por el cumplimiento del contrato, BSS será directa y solidariamente responsable por cualquier acto, omisión, daño y/o perjuicio causado por cualquiera de sus subcontratistas y/o personas directa o indirectamente empleadas por BSS o los subcontratistas. Nada de lo contenido en los documentos creará una relación contractual entre ningún subcontratista y el cliente. . En caso de tener subcontratistas, BSS, se asegurará que la empresa subcontratada cuente con el mismo alcance de acreditación, en el cual se dará el servicio. (Norma INTE/ISO/IEC 17020 con alcance en Transporte Público).

13. PÓLIZAS DE SEGUROS:

BSS mantendrá asegurado al personal a cargo de la inspección bajo la póliza de Responsabilidad Civil, la cual se mantendrá vigente en el plazo estipulado del servicio.

14. CONFIDENCIALIDAD

BSS guardará estricta confidencialidad sobre el servicio realizado y su causa, salvo en aquellos casos en que, por disposición legal, requerimientos del CTP o por procesos de arbitraje deban brindar la información que corresponde o por autorización de la contraparte. Ambas partes, sus asesores y funcionarios están obligados a no revelar a terceros, sean personas físicas o jurídicas, el contenido y las razones de este, asumiendo la responsabilidad civil pertinente para el caso de que el deber de confidencialidad sea irrespetado por cualquiera de ellas.

El manejo de la información referente al proyecto se regirá por la Ley de Información no Divulgada N.º 7975, publicada en la Gaceta el 18 de enero del 2000.

El inspector manejará de forma estrictamente confidencial toda la información que adquiera o se le brinda relacionada con los secretos industriales o comerciales del cliente. BSS reconoce y acepta que toda la información relativa a este proyecto es propiedad exclusiva del cliente, razón por la cual expresamente se compromete a guardar la confidencialidad de esta y a no divulgarla sin autorización expresa y por escrito del cliente.

El cliente autoriza que se comparta o se utilice la información como parte auditorías internas o externas de BSS, siempre que dichos auditores a su vez tengan un contrato de confidencialidad y no usen la información para otros fines

15. RETENCIÓN DE PAGOS Y CLAUSULA PENAL

Cuando por causa injustificada imputable al cliente se produzca un atraso en los servicios contratados, éste autoriza a BSS a incluir cargos para recuperar los daños o perjuicios que se presenten por estos atrasos por pérdida de tiempo de su personal que serán incluidos en el pago de la etapa correspondiente del atraso en los servicios contratados, las sumas correspondientes por los daños ocasionados por dicha pérdida de tiempo del personal de BSS.

16. INCUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Los servicios se rescindirán por acuerdo de ambas partes, o por el no pago del precio en tiempo y forma, o por el no acatamiento de las observaciones que le efectuara BSS o el cliente en el marco de este, debiendo el cliente cancelar la totalidad de las cuotas adeudadas, hasta el período en que se ha brindado el servicio.

Si BSS o el cliente incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente documento o suspende las labores sin causa alguna que lo justifique, BSS o el cliente podrá rescindir el contrato de pleno derecho, en forma inmediata y sin necesidad de declaratoria judicial previa, sin responsabilidad alguna para ella y con el consecuente derecho al cobro de los daños y perjuicios que se le hubieren ocasionado.

Ambas partes aceptan expresamente lo establecido en la presente cláusula y se comprometen a firmar los correspondientes finiquitos contractuales ante un eventual incumplimiento de sus deberes.

17. INCUMPLIMIENTO POR FUERZA MAYOR

Los derechos y obligaciones entre las partes resultantes de este documento serán estrictamente ejecutados por ambas partes, excepto en caso de incumplimiento por causa de caso fortuito o fuerza mayor, tales como pandemias, huelgas por temas políticos, educativos, sindicales, entre otras, que impidan los trabajos en las instalaciones del cliente o rutas respectivas, inundación, revolución, invasión, sabotaje y causas de naturaleza similar, debidamente comprobadas. Cualquier causa de caso fortuito o fuerza mayor facultará a ambas partes a comunicarse para lograr un acuerdo sobre la reanudación del servicio.

18. ARBITRAJE

Todas las controversias y reclamos que se deriven de la interpretación, ejecución o cumplimiento de esta oferta de servicios, o cualquier documento resultante de todos los mismos, o con su incumplimiento, terminación, validez y/o transacciones, deberá ser resuelto mediante el nombramiento de un Tribunal Arbitral de Derecho, quién deberá resolver el asunto de conformidad con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. Las partes se someterán a las reglas y procedimientos de dicho Centro de Arbitraje, según lo establecido en la Ley RAC vigente. El Tribunal deberá definir los daños y perjuicios producidos a cualquier parte, por el hecho de operar algún incumplimiento, y deberá fijar una suma líquida. La interposición del juicio arbitral no suspenderá los efectos del presente contrato, debiendo las partes continuar con la ejecución de sus derechos y obligaciones, mientras se resuelve la diferencia sometida a arbitraje. Los costos de cualquier arbitraje deberán ser sufragados como indique el Tribunal Arbitral.