

Gobierno de la República
Administración Solís Rivera
Consejo de Transporte Público
Ministerio de Obras Públicas y Transporte

Informe de Gestión
2014-2018

Nidia Rodríguez Cordero
Representante de la Unión de Gobiernos
Locales

Abril, 2018

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTE

INFORME DE GESTIÓN 2014-2018

POR EL CARGO COMO MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE CONSEJO DE
TRANSPORTE PÚBLICO REPRESENTANTE DE LA UNIÓN DE GOBIERNOS
LOCALES EN LA CONDICIÓN DE DIRECTORA

DECRETO Nº 38518-MOPT

Tabla de contenido

Introducción	4
Primera Parte: Marco de Gestión.....	5
1.1 Resumen de prioridades y logros	5
1.2 Reseña explicativa del marco normativo institucional	9
1.3 Administración y Gestión Interna.....	12
1.4 Proveeduría y Contratación Administrativa.....	14
1.5 Administración de Recursos Humanos.....	15
Segunda Parte: Actividad sustantiva	18
2.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional	18
2.2 Acceso a la información pública, datos abiertos y acción ciudadana.....	19
2.3 Análisis de los Planes, Políticas y Programas formulados o ejecutados en el periodo 2014-2018.....	20
2.4 Modernización de la gestión de transporte público modalidad autobuses.....	24
Tercera Parte: Consideraciones finales y conclusiones	31
3.1 Sugerencias para la buena marcha de la Institución.....	31

Introducción

El servir a nuestro país, implica una gran responsabilidad y por ello, la ayuda de Dios y nuestros seres queridos, es de vital importancia para seguir día a día dando todo nuestro empeño y servicio.

Asimismo, deseo dar un agradecimiento a la Unión de Gobiernos Locales, por la confianza depositada en mí, para desarrollar y prestar el servicio público como miembro de la Junta Directiva del Consejo de Transporte Publico.

Esta labor ha significado establecer canales de comunicación con diferentes comunidades por medio de las municipalidades para poder brindar, mejorar y ampliar el servicio de transporte público, como ejemplo la mejora en el servicio para el CAIS de Siquirres.

En este sentido es importante indicar que la conformación de las diferentes comisiones permitió dar un apoyo para disminuir tiempos de espera en la toma de decisiones de Junta Directiva.

No obstante lo anterior, es importante indicar que la condición inicial en contraposición con la actual, específicamente en el desempeño de la Junta Directiva, vario en economía de procesos y gastos, obteniendo como resultados su agilización.

Primera Parte: Marco de Gestión

Resumen de prioridades y logros

Al inicio de la Administración, la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público encontró una institución sumida en problemas de gestión para atender los servicios al Administrado, debido en buena medida a la falta de definiciones y a acciones generadas en anteriores administraciones, que habían generado un atraso de casi 2000 expediente en asuntos por resolver que correspondían exclusivamente a la Junta Directiva. Dentro de las acciones que se ejecutaron al inicio, estuvo el lograr que se atendiera un plan de trabajo para resolver las gestiones pendientes de conocimiento en Junta Directiva (1894 gestiones), trabajo que se logró completar en diciembre de 2014, de los cuales en muchos casos tenían más de un año de haber sido presentadas al consejo sin haber sido resueltas tal como se explicó.

De igual forma, la Junta procedió a la aprobación para materializar la compra de un edificio propio en donde albergar las diferentes instancias en las que se encontraba distribuida la Institución. Este proceso de adquisición significó un ahorro de ₡ 34.000.000 millones de colones al mes en alquileres, lo que va en beneficio de los usuarios, ya que los dineros que financian la operación provienen del canon de regulación que se fija al transporte público. Asimismo, el nuevo edificio cuenta con todas las facilidades y comodidades para que los usuarios puedan realizar sus gestiones directamente en las oficinas o bien por vía WEB.

En cuanto a las acciones en modernización para atención al usuario, se procedió a establecer las condiciones para lograr el salto tecnológico, de forma que el departamento de Tecnologías de Información procedió a desarrollar una nueva Plataforma Tecnológica, la cual permite controles de usuarios, control de gestión, integración con todas las Sedes Regionales de país, efectividad para lograr la eficiencia, continuidad de gestión (pasada-actual), informes estadísticos, trazabilidad, sostenibilidad informativa. (98% de procedimientos en SICUT WEB).

Con esta implementación, se automatizó las gestiones para que una persona desde cualquier parte del país logre hacer la solicitud ante el CTP, sea de taxis, autobuses, transporte de estudiantes, trabajadores o turismo.

En el caso de los servicios especiales para transporte de estudiantes, trabajadores de empresas específicas y turismo, se ha procedido a realizar las actualizaciones a la legislación vigente, de forma que se ha incorporado mejoras en las condiciones de operación de los permisionarios de estos servicios y de la ciudadanía en general.

Se confeccionaron formatos estándares para cada una de las actividades que se desarrollan que generen procesos confiables dentro del concejo y con ello se estableció un proceso de atención de gestiones por medio de citas, lo que permite garantizar una calendarización segura para el usuario y el cumplimiento de los plazos definidos por la legislación vigente. Se inició un proceso de atención versus asesoría al usuario, lo que generó la erradicación del 99% de las prevenciones por errores en la presentación de gestiones. Asimismo, se consolidó una base de datos del control de expedientes de cada uno de los tipos de servicios especiales, tales como expedientes activos, expedientes inactivos, numeración por asignar. Se realizó el inventario de expedientes físicos que permite dar confiabilidad a los usuarios de que los documentos que respaldan sus acciones se encuentra resguardadas.

Bajo la supervisión de la Dirección Ejecutiva, y con las debidas aprobaciones de la Junta Directiva se implementó el desarrollo del Proceso de Gestión por Procesos, por lo que se desarrollaron procedimientos para TODAS las líneas productivas y se definieron formatos de aplicación. Se estableció una política de gestión a partir de agosto del 2014, lo que permite pasar de 3 días a 15 minutos los tiempos de atención en permisos ocasionales y de 45 días a 20 minutos en permisos de estudiantes, trabajadores y turismo.

En cuanto a desarrollo de Sistemas de Trabajo mediante WEB SERVICE, actualmente se tienen con Registro Civil, COSEVI, Fodesaf, RTV. De manera parcial con Registro Nacional (Construcción), Canon (SIFCO), INS (Agencia Virtual). Se desarrolló también un sistema de información confiable, denominado SICUT WEB el cual a partir de una aplicación denominada “TUNEL VIRTUAL” va a permitir actualizar la información de la unidad y el operador en el momento en que se realizan los cambios en el Registro Nacional, lo que lo convierte en un sistema actualizado y confiable en el momento en que se requiera generar reporte y/o estadística. Se desarrolla un proceso de integración operativa con la Dirección de Asuntos Jurídicos, la cual se elevó inclusive en los sistemas de información.

Todas las anteriores acciones, ha permitido que se eliminaron las colas de espera. Para atención de usuarios en las ventanillas del CTP. Actualmente el proceso de atención está definido en 20 minutos para todas las gestiones, con excepción al proceso de formalización que tiene una duración de 30 minutos. En la actualidad no existe ninguna gestión pendiente de atender, ya que los procesos de atención es de inmediato, previa cita, la cual tiene se brinda en promedio para el día siguiente de la solicitud.

En cuanto a concesiones de servicio público, se procedió con la renovación de las concesiones de Taxi (aproximadamente 12500 concesiones) en el periodo, con lo que se les brindó seguridad jurídica para que siguieran operando el servicio. Este proceso se desarrolló en tan solo tres meses mediante la utilización del personal interno de la institución. Igualmente para el servicio de transporte remunerado modalidad autobús, en el año 2014 se firmaron los nuevos contratos para que los empresarios, asociaciones y cooperativas que brindan el servicio de transporte de pasajeros, tuvieran su ampliación de concesión hasta el año 2021 y no se pusiera en riesgo el servicio de atención al usuario final.

De igual forma, se procedió a establecer las condiciones para los estudios de las condiciones operativas de las rutas regulares para refrendo de las mismas. En este

proceso se oficializó un Manual de Calidad que es el que es utilizado por los organismos acreditados ante el ECA para realizar dichos estudios y presentarlos a la Institución. Este procedimiento estaba establecido desde el año 2000 y no fue hasta esta administración que se logra implementar la aplicación de los estudios de calidad de servicio donde se valora en forma integral el servicio público visto desde al operador, el usuario y la administración.

En cuanto a acciones y medidas tomadas en beneficio de poblaciones vulnerables. Entre los principales aspectos que se implementaron en la actual administración vale la pena destacar el que las personas puedan realizar las denuncias sobre la calidad del servicio a través de un centro de llamadas, en la misma se les toma la información y la se traslada al departamento de Inspección y Control para ser atendidas. De igual manera, las denuncias que ingresan a través a de la Defensoría de los Habitantes han sido atendidos en su totalidad y al día de hoy no se encuentran casos pendientes.

Adicionalmente, mediante un convenio realizado con CONAPAM, se estableció un protocolo de atención de las denuncias que realizan los Adultos Mayores, de forma que se les facilite la colocación de denuncias por maltrato a este tipo de población por parte de las empresas concesionarias o permisionarias de nuestros servicios. Se estableció que mediante una llamada al 9-1-1 o de forma presencial en las oficinas de la Policía de Tránsito, Fuerza Pública, oficinas de CONAPAM, oficinas del CTP o través del centro de llamadas del CTP, los adultos mayores son orientados en la forma en que pueden colocar sus denuncias sobre transporte público.

En el caso de las personas con alguna discapacidad, se procedió a regular el cumplimiento de la Ley 7600 y todos los autobuses de ruta regular cuenta con rampa para atender a esta población. Esta disposición se amplió, de forma que no solo las personas con sillas de ruedas puedan utilizar la rampa, sino que también lo puedan

hacer las personas que presenten problemas de movilidad y que no puedan acceder al autobús a través de las gradas.

1.1 Reseña explicativa del marco normativo institucional

Su ámbito de acción se circunscribe en lograr la Modernización del Sector Transportes público terrestre, mejorando su eficiencia, procurando la agilidad en los servicios que brinda en armonía con el medio ambiente. Este último elemento es clave en la toma de decisiones en la participación de los representantes del MINAE. En el periodo se le dio especial importancia al tema de modernización de la tecnología de motores en el transporte remunerado de personas para que se use tecnologías menos contaminantes en forma gradual hasta llegar a implementar inclusive motores bajo especificaciones EURO V, sistemas híbridos (diésel-eléctricos) e hidrógeno. Asimismo, se establecieron las aplicaciones de la normativa para no permitir el uso de vehículos cuya vida útil supere los 15 años de fabricación y se actualizaron los parámetros para asegurar una inspección en RITEVE acorde a las necesidades y seguridad de los pasajeros.

Debido a su naturaleza jurídica, el Consejo (CTP) es el único ente autorizado por ley de velar por el transporte público terrestre masivo, concentrado en las modalidades autobús, taxi y servicio especial estable de taxi (seetaxi), por lo que tiene el encargo de definir políticas, ejecutar planes y programas nacionales relacionados con las materias de su competencia a nivel nacional, debiendo coordinar sus actividades con las instituciones y organismos públicos con atribuciones concurrentes o conexas a las del Consejo.

El Consejo de Transporte Público, fue creado mediante la Ley 7969 “Ley Reguladora del Servicio Público del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad Taxi”, publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” N° 20, el 28 de febrero 2000, como órgano de desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, con personería jurídica instrumental, especializado en materia de transporte público, encargado de definir las políticas y ejecutar los planes y programas

nacionales relacionados con las materias de su competencia, por ende es el responsable de dotar al país de un sistema de transporte público eficiente y moderno, capaz de adaptarse a los constantes cambios de la sociedad, en armonía con el entorno urbano.

1) Misión, Visión y Objetivos.

Misión Institucional

“Somos la institución que diseña y optimiza los sistemas de transporte público terrestre en sus distintas modalidades, regulando y fiscalizando los mismos, garantizando la satisfacción de las necesidades de los usuarios y de los prestatarios del servicio, mediante un sistema ágil y eficiente de transporte público terrestre amigable con la naturaleza.”

Visión Institucional

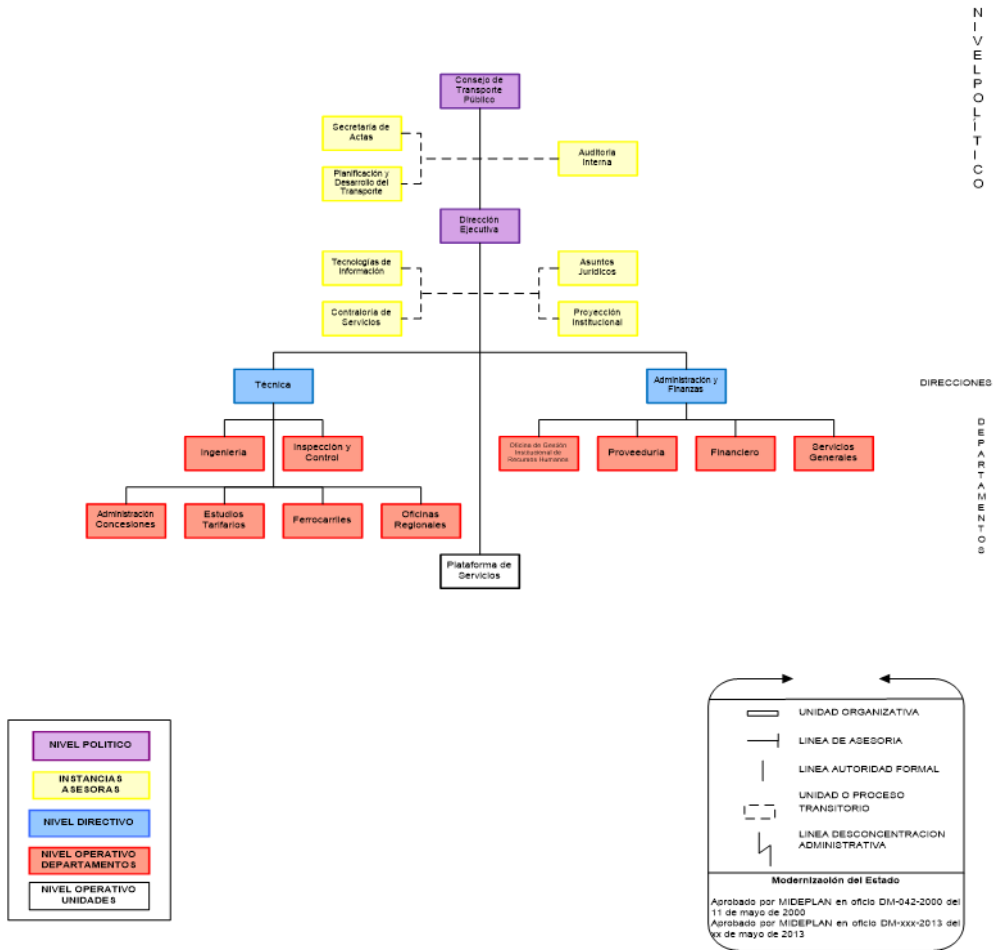
“Nos vemos como la Institución que debe dotar al país de un sistema de transporte terrestre eficiente, moderno, continuo, seguro y equitativo, con capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y los prestatarios del servicio, adaptándose a los cambios constantes de la sociedad y de su desarrollo urbano y regional, en armonía con el medio ambiente.”

Objetivos

Impulsar el desarrollo, mejoramiento y modernización del sistema de transporte público terrestre, en aras de lograr su eficiencia, confiabilidad y equidad, mediante la definición de políticas, ejecución de planes y programas nacionales atinentes a la materia.

1) Organigrama explicativo de la entidad.

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES -MOPT-
CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO -CTP-



1.3 Administración y Gestión Interna.

Administración Financiera e Inversiones

Bajo las autorizaciones de Junta Directiva, el Departamento Financiero para la mejora de la ejecución, control y administración de los Fondos Públicos, trabajó en las siguientes acciones:

- ✚ Efectuar la ejecución presupuestaria conforme con los objetivos, metas y prioridades establecidas en el Plan Operativo Institucional y en cumplimiento con las disposiciones legales pertinentes.
- ✚ Velar que los recursos del superávit específico se ejecuten conforme los destinos que se determina para cada caso.
- ✚ Ejercer una gestión de cobro eficaz que permita recaudar al menos lo estimado.
- ✚ Mantener un control sobre los recursos específicos pendientes de transferir a otras instituciones.
- ✚ Mantener identificados los depósitos de dineros de los contribuyentes y vincularlos con la partida de ingreso correspondiente para facilitar su pronta ejecución.
- ✚ Mantener actualizadas las tasas y los precios de los servicios que presta la institución.
- ✚ Verificar la disponibilidad de recursos en la partida presupuestaria de gastos correspondiente antes de iniciar el trámite de la compra de un bien o servicio

- ✚ Fundamentar las modificaciones presupuestarias con las debidas justificaciones de las variaciones al presupuesto y su vinculación al Plan Operativo Institucional, los cálculos matemáticos y financieros aplicados, y la documentación utilizada durante el proceso.
- ✚ Mantener actualizados los registros presupuestarios de los ingresos y egresos.
- ✚ Verificar que los datos incluidos en los informes de la ejecución presupuestaria, evaluación presupuestaria y liquidación presupuestaria, sean exactos y confiables.

A continuación se detalla los presupuestos aprobados por la junta del CTP, su ejecución y los superávits de los 2014 al 2018, a saber:

Año	Presupuesto	Ejecución	Superávit	% EJECUCIÓN
2014	4.396.235.579,21	4.130.763.160,72	265.472.418,49	93,96
2015	5.270.097.633,63	4.245.543.768,65	1.024.553.864,98	80,56
2016	4.691.615.743,00	3.940.953.094,57	750.662.648,43	84,00
2017	6.613.214.638,66	4.258.317.471,86	2.354.897.166,80	64,39
2018	6.511.100.000,00	0,00	0,00	

Como se puede visualizar en el cuadro anterior, el Consejo de Transporte Público tuvo un desempeño muy aceptable de los 2014 al 2016 ya que las ejecuciones estuvieron arriba del 80%. En el año 2017 hubo una ejecución presupuestaria de un 64.39% debido a la imposibilidad de adjudicar los procesos de estudios de demanda para refrendos de contratos de los servicios de transporte modalidad autobús que requiere ARESEP, la cual le había sido adjudicada a ESPH y no tuvo la capacidad de ejecutar el contrato en el periodo pactado, por consiguiente estos fondos se reutilizarían el año 2018 para el mismo cometido mediante la modificación de presupuesto correspondiente.

1.4 Proveduría y Contratación Administrativa

Todas las licitaciones que se realizan en el CTP deben pasar a aprobación de la junta del CTP. El Departamento de Proveduría del Consejo de Transporte Público utiliza desde el año 2016 la plataforma del SICOP, antes de esa fecha se utilizaba la plataforma de Comprared. Dentro de las acciones tomadas más importantes para las mejoras de los procesos de la Proveduría en periodo 2014-2018, fue sin duda alguna la actualización del Reglamento Interno de Contratación Administrativa que fue autorizado por la junta directiva del CTP, el cual vino a agilizar todos los procesos de contratación, además de definir tiempos y responsabilidades para cada uno de los involucrados en los procesos de contratación administrativa, dicho Reglamento fue publicado el día 02 de julio del 2015 en el alcance digital #51 del Diario Oficial la Gaceta. Además, se cuentan con procedimientos actualizados de todas las etapas de los procesos de contratación administrativa, debidamente aprobados por el Departamento de Planificación del Consejo de Transporte Público.

En el periodo de esta administración, las aprobaciones en inversiones más relevantes realizadas en los años 2014 a 2017:

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	2014	2015	2016	2017
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES				148.139.405,59
OTROS SERVICIOS DE GESTION Y APOYO		142.919.395,80	457.671.520,18	324.701.298,31
MAQUINARIA Y EQUIPO DIVERSO				70.000.000,00
EDIFICIOS		1.066.723.191,00	328.860.764,62	858.890.691,40
EDIFICIOS PREEXISTENTES	1.280.000.000,00			
TOTAL	1.280.000.000,00	1.209.642.586,80	786.532.284,80	1.401.731.395,30
INVERSION TOTAL 2014 - 2017	4.677.906.266,90			
Compra de Edificio	1.280.000.000,00			
Reforzamiento de Edificio	1.066.723.191,00			
Remodelación Plataforma de Servicios y Proveduria	328.860.764,62			
Remodelaciones en Financiero, Auditoria Interna, etc.	148.139.405,59			
Cableado estructural	457.671.520,18			
Plataforma informatica institucional	467.620.694,11			
Planta eléctrica	70.000.000,00			
Elevadores	101.111.631,40			
Auditorio y Ampliación	757.779.060,00			

Como se puede observar se ha invertido cerca de ¢4.678 millones de colones en las instalaciones del Consejo de Transporte Público, lo que viene a sufragar las necesidades que no se hacían desde el año 2001. Para el año 2018 se estuvieran pagando un alquiler cercano a los ¢43,7 millones de colones mensualmente para un gasto ¢524 millones de colones anuales, por consiguiente en 8 años se estaría recuperando la inversión realizada en la compra, en tan solo tres años.

Para la inversión en el edificio, el Consejo de Transporte Público en la actualidad cuenta con un crédito con el Banco de Costa Rica formalizado por un monto ¢974.670.595.00 colones desde el 7 de enero del 2015, para la adquisición del terreno y edificio propiedad del ICAFE, ubicado en San José, Avenida 18 y 20, calle 1. El saldo al 28 de febrero del 2018 es por la suma de ¢677.912.783,25

1.5 Administración de Recursos Humanos

Durante el periodo comprendido del 2014 al 2018, la planilla se ha incrementó en 16 puestos para mejorar el servicio a los usuarios que debía ajustar el crecimiento de demanda por servicios de transporte y para adaptarlo a los requerimientos de personal de las nuevas instalaciones. Actualmente se cuenta con la siguiente descripción y cantidades

CLASE	PRESUPUESTO	
	CTP	MOPT
AUDITOR	1	0



CONDUCTOR SERV. CIVIL 1	6	0
CONDUCTOR SERV. CIVIL 2	2	0
DIRECTOR EJECUTIVO	1	0
MISC.SERV.CIVIL 1	6	0
MISC.SERV.CIVIL 2	3	0
OFICIAL DE SEG. DE SERV. CIVIL 1	2	0
OFICINISTA DE SERVICIO CIVIL 1	16	0
OFICINISTA DE SERVICIO CIVIL 2	17	0
PROF.INFORM1-B	1	0
PROF.INFORM1-C	0	0
PROF.INFORM2	3	0
PROF.JEFE INFORM. 1-B	1	0
PROF.JEFE SERV.CIVIL 1	7	2
PROF.JEFE SERV.CIVIL 2	2	0
PROF.JEFE SERV.CIVIL 3	0	1
PROF.SERV.CIVIL 1-A	10	0
PROF.SERV.CIVIL 1-B	9	0
PROF.SERV.CIVIL 2	29	1
PROF.SERV.CIVIL 3	9	1
SECRETARIO DE SERV. CIVIL 1	2	0
SECRETARIO DE SERV. CIVIL 2	1	0
TEC. INFORMATICA 1	5	0

TEC. INFORMATICA 2	1	0
TECNICO SERV. CIVIL 1	6	1
TECNICO SERV. CIVIL 3	8	0
TRABAJ.CALIFICADO 1	6	0
TRABAJ.CALIFICADO 2	5	0
TRABAJ.CALIFICADO 3	1	0
TOTAL DE PUESTOS	160	6

En cuanto al gasto en salarios y con el objetivo de la Junta no se vea obligada a la aprobación de incremento de canon a los prestatarios del servicio, se realizaron una serie de ajustes, redistribución de plazas y disminución de las mismas dietas de los miembros de la Junta Directiva, por consiguiente en el periodo 2016 los salarios brutos considerados ascendía a 1.806.571.692, en el periodo 2017 1.867.700.807 y la proyección para el periodo 2018 asciende a 1.775.572.859, observándose una disminución de los salarios brutos.

Segunda Parte: Actividad sustantiva

2.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional

Con el propósito de cumplir con lo establecido por la normativa de la Contraloría General de la República, desde el año 2014 al 2017 se ha llevado a cabo en la Institución la autoevaluación de control interno anualmente, los cuales fueron presentados y avalados por la Junta Directiva en su totalidad.

AUTOEVALUACIÓN CONTROL INTERNO REALIZADA	TEMA	APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA.
Informe ejecutivo autoevaluación 2014 de control interno.	Servicios informáticos establecidos en la Institución.	Sesión Ordinaria 55-2015 celebrada el día 23-9-15, artículo 7.6
Informe ejecutivo autoevaluación 2015 de control interno	Valoración del servicio de correspondencia documental (físico) interna y externa de la Institución)	Sesión Ordinaria 59-2015 celebrada el día 21 de octubre del 2015, artículo 3.2
Informe ejecutivo autoevaluación 2016 de control interno	Registro, actualización y seguimiento de los activos de la Institución.	Sesión Ordinaria 53-2016 celebrada el día 27 de octubre del 2016, artículo 7.6
Informe ejecutivo autoevaluación 2017 de control interno	Valoración del ambiente de control en la Institución.	Sesión Ordinaria 42-2017 celebrada el 1 de noviembre del 2017, artículo 3.1

Informe ejecutivo de autoevaluación 2018 de control interno	Proceso de digitalización de los trámites en el CTP.	Se llevará a cabo en octubre del 2018.
---	--	--

2.2 Acceso a la información pública, datos abiertos y acción ciudadana.

Con el objetivo de informar a la ciudadanía los resultados de los trabajos del Consejo en General y de los mismos acuerdos de la Junta Directiva, a continuación se detallan las acciones tomadas en el campo de acceso a la información pública según lo indicado por el Decreto “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, ambos del 27 de abril de 2017.

a) Cuadro de solicitudes de información

	2014	2015	2016	2017
Acuerdos	1890	2447	975	109
Peticiones	672	560	344	492
Denuncias	1063	697	452	327

b) Se ha procedido en la página web a incorporar un apartado de Transparencia, en donde se puede acceder a la información sobre los Planes Operativos, los Estados Financieros, los Planes en Tecnología de Información, los Informes de Labores de la Institución entre otros. De igual forma, se cuenta con un centro de información mediante el cual los usuarios pueden realizar las consultas que requieran sobre el estado de los trámites o solicitar los requisitos que se requieran en los diversos trámites de la institución. De igual forma, se cuenta con un centro de llamadas en donde los usuarios pueden denunciar la calidad de los servicios de transporte público y se le brinda orientación para que la misma pueda ser tramitada.

c) Las acciones tomadas en el campo de apertura de datos en acatamiento del Decreto de Apertura de Datos Públicos N° 40199-MP han sido establecidas desde el inicio de las gestiones de esta administración en varios ámbitos, a saber:

- Las actas de la Junta Directiva se encuentran disponibles en la página web de la institución, a saber www.ctp.go.cr en el menú “CTP” submenú Junta Directiva.
- De igual manera, en la página web supra citada en el menú “Transparencia” se pueden ubicar los informes completos de las evaluaciones presupuestarias, los Planes Estratégicos, el POI, los Estados Financieros, los presupuestos de la institución, los Planes de Compra, las ejecuciones presupuestarias entre otros.
- En el caso de los informes generados por la Auditoría Interna, los mismos pueden acceder en el menú “CTP” submenú Auditoría Interna.

2.3 Análisis de los Planes, Políticas y Programas formulados o ejecutados en el periodo 2014-2018

A continuación se realiza un extracto de algunas metas en la que tuvo participación mediante decisiones acordadas desde el órgano colegiado del CTP en apoyo a la actividad del Director Ejecutivo para que se atendieran por parte de la administración y que fueron relevantes en el avance de la recuperación de la rectoría técnica que tiene el CPT:

Meta:

Contar con el reforzamiento y remodelación del edificio adquirido por el CTP.

Indicador: Porcentaje de avance de obra en el reforzamiento del Edificio del CTP

Seguimiento

Se alcanzó el 100% de la meta tanto para el reforzamiento como la remodelación del edificio que alberga las oficinas centrales del Consejo de Transporte público.

Meta

Automatizar los trámites que ingresan al Consejo de Transporte Público, de forma que su resolución se pueda realizar de manera más expedita.

Indicador: Porcentaje de automatización de trámites que ingresan al CTP.

Seguimiento

Se alcanzó un 100% la meta - Plan operativo institucional año 2016

Meta

Coordinar con la Brigada de la Policía de Tránsito para llevar a cabo operativos y verificar el cumplimiento de los sistemas operativos aprobados, el control de transporte ilegal, el control de transporte público, así como la documental, la aplicación de la ley 7600, vida útil, realizados en campo a nivel nacional.”

Indicador: Porcentaje autobuses y taxis fiscalizados en el cumplimiento de la Ley 7600 y el Decreto 29743-MOPT (Vida máxima autorizada, y accesibilidad de los usuarios a la unidades de transporte, por el Departamento de Inspección y Control.

Seguimiento

Se alcanzó un 100% de la meta

Meta

Contar con un sistema de filas para mejorar el servicio de atención al usuario del CTP localizado en la Plataforma de Servicios.

Indicador: Instalación del sistema de filas

Seguimiento

Se alcanzó un 100% la meta

Meta

Levantamiento y monitoreo mediante tecnología SAE, TICKETING, barras electrónicas, cámaras contadoras y de monitoreo o similares mediante la Contratación de Organismos con entes de derecho público para el establecimiento de las condiciones operativas de las Rutas Regulares seleccionadas de previo

Indicador: Porcentaje del Levantamiento y establecimiento de las condiciones operativas

Seguimiento

Esta meta se alcanzó en un 0%

Acciones que se llevarán a cabo sobre las metas no alcanzadas en su totalidad.

Para efectos de cumplir la meta en su totalidad se registró el proyecto en el POI 2018 del CTP para ejecutarlo al final del año.

Meta

Levantamiento de procesos y procedimientos bajo el enfoque de procesos en todo el CTP

Indicador: Porcentaje del Levantamiento de procesos y procedimientos

Seguimiento

Se alcanzó un 100% de la meta que correspondía para el año 2017

Meta

Expediente Electrónico en una primera etapa para los concesionarios y permisionarios en las modalidades de ruta, taxi y especiales.

Indicador: Porcentaje del expediente electrónico realizado

Seguimiento

Se alcanzó el 80% de la meta

Acciones que se llevarán a cabo sobre las metas no alcanzadas en su totalidad.

El porcentaje faltante corresponde a acciones que se ejecutaran en el año 2018, por ser un proyecto plurianual

Meta

Crear el Centro de monitoreo, cámaras externas, GPS y Call center para apoyar la gestión de fiscalización del Departamento de Inspección y Control que pertenece a la Dirección Técnica del CTP (área sustantiva)

Indicador: Centro de monitoreo construido y operando

Seguimiento

Se alcanzó el 100% de la meta

2.4 Modernización de la gestión de transporte público modalidad autobuses

Dentro de los temas que se lograron plasmar como nuevas prácticas o avances en la prestación del servicio público de transporte, a partir del Plan Nacional de Desarrollo, se pueden destacar las siguientes:

Vinculación con políticas, planes y estrategias de desarrollo

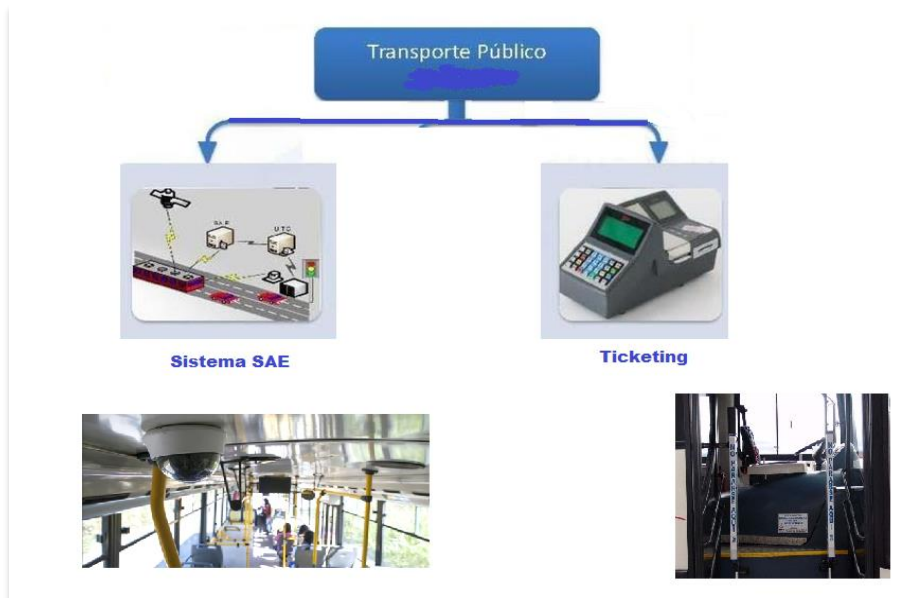
Plan Nacional de Transporte de Costa Rica 2011 – 2035	Plan Nacional de Desarrollo 2015 – 2018	Plan Estratégico Institucional	Plan Operativo Institucional
En el ámbito de la GAM los programas de actuación del PNT se deben desarrollar en el contexto de una acción decidida de implantación de las soluciones de reordenación del proyecto de “sectorización” de la red	Mejorar el servicio de transporte público de pasajeros para los usuarios de la Gran Área Metropolitana. La contratación de una empresa que determine los esquemas operativos de 120 rutas para mejorar la prestación de los servicios brindados a los usuarios Lo que a su	Impulsar el desarrollo, mejoramiento y modernización del sistema de transporte público terrestre, en aras de lograr su eficiencia, confiabilidad y equidad, mediante la definición de políticas, ejecución de planes y programas nacionales	Mejorar el servicio de transporte público de pasajeros para los usuarios de la Gran Área metropolitana. La contratación de una empresa que determine los esquemas operativos de 120 rutas para mejorar la

<p>La contratación de una empresa que determine los esquemas operativos de 120 rutas para mejorar la prestación de los servicios brindados a los usuarios. Lo que a su vez permitiría coadyuvar más eficientemente a la Administración del CTP en el logro de los objetivos propuestos a nivel del Plan Nacional de Transporte de Costa Rica.</p>	<p>vez permitiría coadyuvar más eficientemente a la Administración del CTP de los objetivos propuestos a nivel del Plan Nacional de Desarrollo.</p>	<p>atinentes a la materia.</p> <p>La Contratación de una empresa permita conocer los esquemas operativos de los servicios de 120 rutas y así alcanzar más eficientemente a la Administración (Dirección Técnica) del CTP el logro de los objetivos propuestos a nivel del Plan Estratégico Institucional.</p>	<p>prestación de los servicios brindados a los usuarios.</p> <p>Ayudaría a cumplir los objetivos propuestos por La Dirección Técnica a nivel del Plan Operativo Institucional.</p>
---	---	---	--

- a) Se definió un nuevo Modelo de Estimación de Demanda por medios tecnológicos debido a que para la administración es de vital importancia contar con los datos operativos de las rutas regulares a nivel nacional, así como las memorias de cálculo que las respaldan, además de brindar los insumos necesarios a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para la corrida del Modelo Tarifario y así garantizar a los usuarios un servicio de

calidad por el cual están remunerando a los operadores. Es por ello que dentro de esta labor se llega al software SAE (sistemas de ayuda a la explotación) y ticketing los cuales permitirían gestionar las comunicaciones inalámbricas con todos los vehículos autorizados en la ruta en estudio para recopilar información de posición y paradas, además de que permite optimizar la flota operativa y conocer el nivel de cumplimiento de los horarios y servicios ofertados, así como la demanda del servicio. El mismo será acompañado con la instalación de barras electrónicas así como de sistemas de cámaras de vigilancia los cuales son el complemento perfecto para verificar el uso eficiente del sistema por parte de los conductores así como de la empresa en estudio, proporcionándole no solo a este Consejo sino también al o los organismos contratados, para el diseño operativo de la ruta.

Los dispositivos tecnológicos a manera de ejemplos son los siguientes, cuya variación radica en el tipo de marca que oferte o que se encuentran disponibles en el mercado:



- b) En cuanto a la gestión de expediente, en esta Administración se han logrado avances significativos en cuanto a lograr la digitalización de los expedientes de Ruta Regular, Taxis, Seetaxi y Servicios Especiales, lo cual permitió que se cuente con un expediente único digital el cual agiliza los trámites que realizan los usuarios y permite brindar transparencia en las actuaciones que se realizan.
- c) Rediseñaron los procesos internos de la Plataforma de Servicios, de forma que los usuarios ahora pueden solicitar una cita y si cumple con los requisitos, en 20 minutos se le realiza la gestión y se le entrega el permiso. Esto ha permitido que las filas de atención se reduzcan significativamente. De igual manera ahora se pueden hacer los trámites desde cualquier punto del país evitando visitas redundantes al CPT y por consiguiente evita el consumo de combustibles y de tiempo innecesario. Además, la implementación del centro de atención de llamadas, que ha generado que se reduzcan en un 60% la presentación de denuncias en papel.
- d) Con el propósito de brindar mayor seguridad en el diseño de las flotas para el servicio público y no tener sobreestimado la cantidad de unidades que circulan en la calle emitiendo contaminación sónica y residuos que afectan la calidad del aire, la junta ha determinado que para la administración es de vital importancia contar con los datos operativos de las rutas regulares a nivel nacional, así como las memorias de cálculo que las respaldan, además de brindar los insumos necesarios a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para la corrida del Modelo Tarifario y así garantizar a los usuarios un servicio de calidad por el cual están remunerando a los operadores.

- e) Para el año 2018, conforme al Decreto Ejecutivo N° 28337-MOPT, la cual está constituida por 9 sectores operativos, aproximadamente 32 empresa de las más grandes operativamente hablando en el país y 1600 unidades de las 4500 a nivel nacional autorizadas; se ha iniciado la implementación de un sistema de conteo electrónico para disponer de una matriz actualizada que permita el uso de los volúmenes de pasajeros por paradas o paradas estratégicas para el diseño de las condiciones de operación del sector y de las rutas que lo conforman (troncales, alimentadoras, etc.)
- f) La puesta en operación del centro de Monitoreo de la Calidad del Servicio que brindan las empresas de transporte Público es parte de las funciones que debe de ejecutar el departamento de Inspección y Control, está el de fiscalizar la calidad del servicio de transporte público en todas sus modalidades. Ante esto, la junta Directiva autorizó implementar un sistema de monitoreo centralizado que permita la atención de las denuncias que ingresan diariamente a la Institución; esto mediante la utilización de un sistema integrado de cámaras de monitoreo en las vías de tránsito por donde se desplazan estos servicios en el país y que se vayan determinando. Se están estableciendo convenios marcos de cooperación con municipalidades para la utilización de la visualización de las cámaras que tienen en funcionamiento. Ejemplos de Municipales en convenio marco con el CTP son la Municipalidad de San José, Municipalidad de Curridabat, Municipalidad de Heredia, Municipalidad de Cartago entre otras. Adicionalmente, este Centro de Monitoreo, estará verificando mediante un sistema de cámaras, los recorridos de las unidades de transporte público a nivel nacional, lo que permitirá atender las denuncias de los usuarios sobre temas como incumplimiento de recorrido, incumplimiento de horarios, cambio de recorrido de la ruta, incumplimiento de parada para subir a personas adultas mayores o con discapacidad, entre otros.

g) Con el propósito de valorar el desempeño de las unidades de transporte, la Junta Directiva del CTP autorizó la instalación de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) en las unidades de ruta regular, dado que hoy en día, uno de los problemas más críticos que enfrenta el autotransporte en Costa Rica, es el constante incremento en la demanda y por lo tanto un aumento en los niveles de congestionamiento, lo que provoca fuertes pérdidas económicas para la sociedad, no solamente por el tiempo perdido por los viajeros a causa de las demoras, sino también por los efectos nocivos en el medio ambiente debido a la contaminación vehicular. Esta iniciativa procura de garantizar el cumplimiento de los esquemas operativos correspondientes brindados a los diferentes concesionarios del servicio de transporte público, modalidad autobús, el Consejo de Transporte Público (CTP), en su calidad de Ente Rector del Transporte Público Remunerado de Personas, considera oportuno y de interés para el país, contratar un servicio especializado de alquiler de dispositivos de posicionamiento global y una plataforma electrónica que permita el almacenamiento de registros de ubicación de los autobuses y el registro de ingresos y salidas de personas en diferentes modalidades de agrupación, registros que mediante correlación de algoritmos y programación específica, faciliten la validación de parámetros operativos y verificación de cumplimiento mediante reportes específicos asociados a los esquemas operativos oficiales dictados por el Consejo de Transporte Público; finalidad que permitirá dictar las pautas correspondientes, que permitan dotar al país de un sistema de transporte terrestre eficiente, de calidad, moderno, continuo y equitativo, con capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y los prestatarios del servicio, adaptándose a los cambios constantes de la sociedad y de su desarrollo urbano y regional, en armonía con el medio ambiente.

- h) El levantamiento en mapas digitales en la plataforma electrónica de los recorridos de las diferentes rutas seleccionadas mediante los sistema de monitoreo, con el detalle de paradas y puntos de referencia que los componen empleando las funcionalidades de geolocalización del servicio y demás insumos propios del CTP.

Este sistema pretende realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento de parámetros operativos del servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, para un aproximado de 1700 buses en fase 1(GAM) y un aproximado de 3300 buses en fase 2 (resto del país), mediante la utilización de tecnologías de sistema de posicionamiento global (GPS), plataforma electrónica web para el monitoreo en tiempo real, y la generación de reportes especializados que integren los algoritmos de verificación y comparación que permitan verificar el cumplimiento de parámetros operativos solicitados por el Consejo de Transporte Público.

Tercera Parte: Consideraciones finales y conclusiones

3.1 Sugerencias para la buena marcha de la Institución

Por lo anterior, insto respetuosamente, a la nueva administración y al representante de los Gobiernos Locales, para impulsar y dar continuidad a lo siguiente:

- Comisiones de enlace interinstitucional con la Defensoría de los Habitantes, CONAPAN, para activar los procesos de mejora locales por medio de las municipalidades.
- Comisión de asuntos masivos, permitió disminuir los tiempos de espera en trámite para toma de decisiones y la cantidad de sesiones de Junta Directiva, generando un ahorro por concepto de dietas.
- Es importante denotar que el Manual de Calidad debe traer consigo un instrumento que permita darle seguimiento y línea de acción a la mejora del servicio, en los aspectos de demanda, inventario de paradas georreferenciadas, paradas, necesidades de los usuarios entre otros aspectos propios de la herramienta.
- Se logró demostrar con el trabajo y compromiso que se puede coordinar y trabajar con diferentes instituciones y con los grupos organizados en mira del bienestar social.
- Es necesario se le dé continuidad para la formalización del Reglamento a la ley 7969, para delimitar acciones y responsabilidades siendo esta una tarea pendiente.
- Es necesario continuar con las alianzas estratégicas para el uso de recursos disponibles de las municipalidades, transversalmente con la mejora del servicio y su relación con los controles en carretera.