



MANUAL DE USUARIO

USO DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS DIGITALES

**ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

2020

Histórico de versiones

Nombre	Descripción	Fecha
Arturo Aguilar Ruiz	Creación del documento	01/08/2020
Randall Navarro Olivares	Actualización: Módulo Evaluación Capacidad Empresarial	14/10/2020

Tabla de contenido

Histórico de versiones	2
Tabla de contenido.....	3
CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN.	4
1.1. Introducción	4
1.2. Alcance.....	4
1.3. Objetivo	4
CAPÍTULO II. GENERALIDADES DEL PROCESO.	5
2.1. Descripción del proceso	5
CAPÍTULO III. ACCESO AL SISTEMA.	6
3.1. Acceso al sistema.....	6
3.2. Desconexión del sistema.....	9
CAPÍTULO IV. USO DEL SISTEMA.	10
4.1. Pantalla principal	10
4.2. Iniciar Proceso de inconformidades.....	10
4.3. Iniciar Proceso de evaluación de capacidad empresarial	15
5.1 Contacto	26

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN.

1.1. Introducción

El manual de usuario expone los pasos que el usuario debe realizar para utilizar a la plataforma de servicios digitales a través del portal de auto gestión del operador instruyéndolo en su uso y en la solución de los problemas que puedan suceder durante la operación normal del proceso. Para lograr esto, se detallan las características del proceso y la forma de acceder e introducir la información en la aplicación.

1.2. Alcance

El presente manual está elaborado para poder utilizar la plataforma de servicios digitales a través del portal de auto gestión del operador y está dirigido hacia todos los operadores de servicios del Consejo que utilizan la aplicación y están involucrados en el proceso.

1.3. Objetivo

Crear un manual de usuario que desarrolle los pasos a seguir en el uso de la plataforma de servicios digitales para acceder e introducir los datos en la aplicación del portal de auto gestión.

CAPÍTULO II. GENERALIDADES DEL PROCESO.

2.1. Descripción del proceso

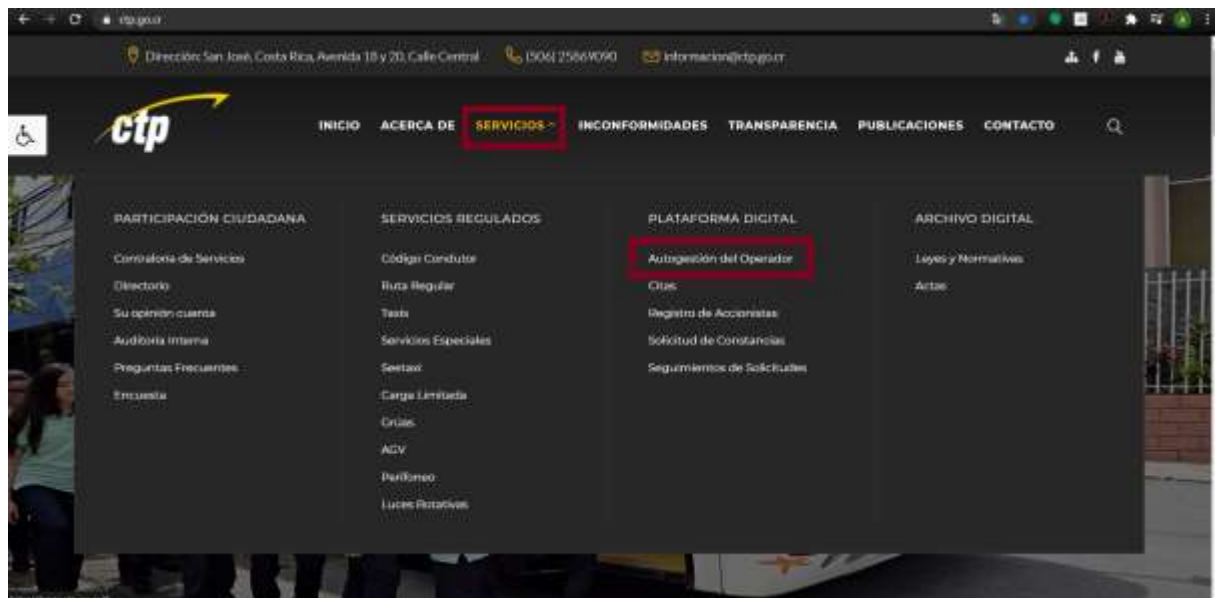
La plataforma de servicios digitales brinda una herramienta digital a los operadores para la gestión de múltiples servicios, entre ellos la administración de las inconformidades, el ingreso de la información para el cumplimiento del proceso de calidad, la solicitud digital de la certificación de canon, y más procesos que están en desarrollo por parte del Consejo de Transporte Público.

CAPÍTULO III. ACCESO AL SISTEMA.

3.1. Acceso al sistema

Para poder utilizar la plataforma de servicios digitales a través del portal de auto gestión, el operador debe crear una cuenta por medio del número de cédula física o jurídica y el correo electrónico registrado en las oficinas del Consejo de Transporte Público.

1. A través de la página del Consejo ([Consejo de Transporte Público](https://www.ctp.go.cr))
 - A. Ingrese a su navegador de Internet (Firefox y Google Chrome son los navegadores compatibles, para este caso el utilizado es el *Google Chrome*).
 - B. En la barra de direcciones digite la dirección web <https://www.ctp.go.cr/> correspondiente a la página del Consejo de Transporte Público.
 - C. En el menú principal de la página acceda a la opción “SERVICIOS” y seleccione “Autogestión del operador”.



Acceso a los sistemas, página CTP.

- D. Se le desplegará una pantalla para que ingrese su usuario y contraseña. Con las siguientes opciones:
- Ingresar: Se debe digitar el usuario (cédula física o jurídica) y contraseña. Da clic en el botón “Ingresar”.



Pantalla de acceso al portal de Autogestión.

- Crear contraseña: Debe ingresar el usuario (cédula física o jurídica) y alguno de los correos registrados en las oficinas del CTP. Al dar clic en el botón llamado “Recuperar contraseña”, el sistema creará el usuario y generará una contraseña y **la enviará a todos los correos registrados a ese operador.**



Pantalla de acceso al portal de Autogestión. Crear contraseña.

- c. ¿Olvido su contraseña?: Debe ingresar el usuario (cédula física o jurídica) y alguno de los correos registrados en las oficinas del CTP. Al dar clic en el botón llamado “Recuperar contraseña”, el sistema generará una nueva contraseña y **la enviará a todos los correos registrados a ese operador.**



Pantalla de acceso al portal de Autogestión. Recuperar contraseña.

- E. Una vez que se ingresa a la plataforma de servicios digitales se muestran las opciones disponibles.



Pantalla principal del portal de Autogestión.

3.2. Desconexión del sistema

La manera correcta de salir del sistema es la siguiente:

- A. Una vez que se encuentre dentro del sistema, selecciona el nombre en la parte superior derecha y en el menú desplegable elija la opción “Cerrar Sesión”.



Pantalla principal de portal autogestión.

CAPÍTULO IV. USO DEL SISTEMA.

4.1. Pantalla principal



Pantalla principal de portal de autogestión.

4.2. Iniciar Proceso de inconformidades

1. Para iniciar el Proceso de inconformidades se debe utilizar el menú central en donde indica "inconformidades".




Menú para Iniciar Aplicación.

2. Consultar las inconformidades pendientes: En la pantalla de consulta de inconformidades se puede realizar la búsqueda de las mismas asociadas al operador conectado.
 - a. Estado: Indica los estados por los que se pueden realizar filtros:
 - i. Todos: Busca todos los estados de inconformidades.
 - ii. Notificado: Busca las inconformidades que requieren una respuesta por parte del operador.
 - iii. Atendido: Busca las inconformidades que el operador ya atendió y que están a la espera de una respuesta por parte del CTP.
 - iv. Terminado: Busca las inconformidades que ya terminaron el proceso y las muestra a modo de historial.
 - b. Buscar: el sistema muestra diferentes filtros por los cuales el operador puede agrupar las inconformidades.
 - c. Mostrar: Muestra la información detallada de la inconformidad.
 - d. Derecho: Permite descargar un documento PDF firmado digitalmente del derecho de defensa enviado al correo.

ID	Estado	Notificación	Nombre	Categoría	Tipo	Clase	Placa	Confidencial	Fecha Inconformidad	Mostrar	Derecho
125	Notificado	CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL	INCONFORMIDAD DE RUTA	MALTRATO AL USUARIO/ CONDUCTOR			SI	19/12/2019 11:12:54 a. m.		
127	Atendido	112560055	ARTURO AGUILAR RUIZ	INCONFORMIDAD DE RUTA	MALTRATO AL USUARIO/ CONDUCTOR			NO	28/10/2019 16:01:42 a. m.		

Pantalla de búsqueda de inconformidades.

3. Dar clic al símbolo  para mostrar la información detallada de la inconformidad. En esta pantalla se muestra toda la información de la inconformidad dividida en 5 secciones:
- Denunciante: Muestra la información que la persona que puso la inconformidad. Si el usuario marcó la misma como confidencial esta información no se mostrará al operador.
 - Inconformidad: Muestra toda la información de la inconformidad en cuestión.
 - Adjuntos: Muestra los archivos adjuntos que el usuario ingresó como pruebas. El operador puede descargar los archivos para verlos.
 - Derecho de defensa: Muestra la información del derecho de defensa que se generó para la inconformidad y muestra los correos registrados del operador a donde se notificaron los derechos de defensa.
 - Respuesta a la inconformidad: El operador puede dar respuesta al CTP y al usuario sobre la inconformidad. Se mostrará el historial de respuestas del operador y el CTP.



Pantalla con el detalle de la inconformidad.

4. En la sección de respuesta a la inconformidad, el operador podrá visualizar las respuestas anteriores del CTP u Operador y deberá dar una respuesta dando clic en el botón “Agregar Respuesta”.

The screenshot shows a web interface titled "Respuesta a la inconformidad". It features a table with the following data:

ID	Fecha respuesta	Tipo respuesta	Usuario
22	24/04/2020 12:32:02 p. m.	Respuesta del CTP	Arturo Aguilar Ruiz
21	24/04/2020 12:28:45 p. m.	Respuesta del CTP	Arturo Aguilar Ruiz
19	06/04/2020 11:55:48 a. m.	Pruebas	AUTOTRANSPORTES CESMAG SOCIEDAD ANÓNIMA

Below the table, there are two buttons: "Agregar Respuesta" (yellow) and "Cerrar" (yellow). At the bottom of the page, there is a footer: "sejo de Transporte Público 2020. Todos los derechos reservados."

Sección de respuestas a la inconformidad.

5. Completa la información necesaria de la respuesta.
- a. Tipo de respuesta: Se especifica el tipo de respuesta que se enviará:
 - i. Prueba: Corresponde al envío de una prueba de lo resuelto en la investigación de la empresa.
 - ii. Prórroga de Plazo: Corresponde a la solicitud de prórroga de plazo para dar respuesta al derecho de defensa.
 - iii. Respuesta al derecho de defensa: Corresponde a la respuesta definitiva a la inconformidad.
 - iv. Archivos de respuesta o pruebas: En esta parte se suben todos los archivos necesarios para la respuesta. Estos archivos pueden ser en cualquier formato y con **un tamaño máximo de 100mb y permite subir de uno en uno sin límite de cantidad.**

Respuesta a la inconformidad

Tipo Respuesta
Pruebas

Observaciones

Archivos de respuesta o pruebas
Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Cerrar

No se encuentran archivos

Enviar respuesta

Cerrar respuesta

Cerrar

Consejo de Transporte Público 2020. Todos los derechos reservados.

Parte para agregar respuestas.

6. Al dar clic en el botón “Agregar Respuesta” **se debe esperar que muestre la confirmación “Insertado Correctamente”** para asegurar que se envía la respuesta. En este proceso se envía una confirmación al correo registrado del operador, una copia al usuario que puso la inconformidad y otra copia al departamento encargado del CTP.

Insertado correctamente

Cerrar

ID	Fecha respuesta	Tipo respuesta	Usuario
01	24/02/2021 12:32 a. m.	Pruebas	[Redacted]
02	24/02/2021 12:32 a. m.	Respuesta de CTP	[Redacted]
03	24/02/2021 12:28 a. m.	Respuesta de CTP	[Redacted]
04	24/02/2021 12:28 a. m.	Pruebas	[Redacted]

Agregar Respuestas

Cerrar

Consejo de Transporte Público 2020. Todos los derechos reservados.

Página de confirmación del envío de la inconformidad.

4.3. Iniciar Proceso de evaluación de capacidad empresarial

1. Para iniciar el Proceso de evaluación de capacidad empresarial se debe utilizar el menú central donde indica “Evaluación de capacidad empresarial”



2. Formulario de evaluación de capacidad empresarial: En la pantalla se puede ingresar la información relevante a los datos del operador, como número de identificación y nombre.
 - a. En el caso de que el operador este registrado como persona física se puede incluir el nombre, primer y segundo apellido.

Datos del Operador			
Fecha	13/10/2020		
Identificación	3101065720	Nombre	AUTOTRANSPORTES CESMAG SOCIE
Primer Apellido	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>

- b. El operador tendrá la capacidad de ingresar cuantos teléfonos de la empresa sean necesarios, digitando el numero en el apartado teléfono y presionando el botón “Agregar Teléfono”

- c. De igual se debe ingresar los contactos de correo electrónico, en la opción de correo electrónico y presionando el botón “Agregar Correo”

- d. Finalmente es necesario completar el Apartado Postal; el mismo se recomienda completar con la información de correos de Costa Rica que se encuentra en la URL <https://correos.go.cr/codigo-postal/>

Se debe indicar el tipo de ruta que opera ya sea Interurbana Corta, Interurbana Larga, Interurbana Media, Rural o bien Urbana.

Junto con la clasificación Geográfica según Área Metropolitana de San José, Resto del gran Área Metropolitana o Resto del País.

Una vez completada la información solicitada se procede con el botón “Guardar y Continuar”



Inicio / Capacidad Empresarial

AUTOTRANSPORTES CESMAG SOCIEDAD ANÓNIMA

Formulario de evaluación de capacidad empresarial

Indicaciones generales para completar el formulario

1. El objetivo de la evaluación de capacidad empresarial es valorar (cuantitativamente), con base en información correspondiente al período de concesión 2014-2021, la idoneidad de cada empresa operadora de transporte público por autobús en el Área Metropolitana de San José (AMSJ), GAM y resto del país, para participar en el proceso de renovación de concesiones en el período 2021-2026.

2. El tiempo límite para completar el formulario es de 3 meses, es decir, hasta el 15 de enero de 2021.

3. Puede descargar la metodología que se aplicará para la evaluación haciendo clic en este enlace.

4. Puede descargar el formulario de evaluación en formato PDF haciendo clic en este enlace.

Datos del Operador

Fecha	<input type="text" value="13/10/2020"/>		
Identificación	<input type="text" value="3101065720"/>	Nombre	<input type="text" value="AUTOTRANSPORTES CESMAG SOCIE"/>
Primer Apellido	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>

Lista de Teléfonos

No hay teléfonos registrados

Teléfono	<input type="text" value="22334455"/>
----------	---------------------------------------

[Agregar Telefono](#)

Lista de Correos Electrónicos

No hay correos registrados

Correo Electrónico	<input type="text" value="info@email.com"/>
--------------------	---------------------------------------------

[Agregar Correo](#)

Apartado Postal	<input type="text" value="11105"/>	Indique el tipo de ruta que opera	<input type="text" value="INTERURBANA CORTA"/>
-----------------	------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------------------

Clasificación Geográfica	<input type="text" value="AREA METROPOLITANA DE SAN JOSE"/>
--------------------------	-------------------------------------------------------------

[Guardar y Continuar](#)

[Finalizar Evaluación](#)

3. Capacidad administrativa: En la pantalla de ingreso de la capacidad administrativa se puede ingresar los datos de la capacidad de la estructura administrativa de la empresa para ser considerada en el proceso de renovación.

a. Es necesario indicar la cantidad de unidades que componen la flota en el espacio asignado.

1.1 Indique la cantidad de unidades que componen la flota operativa de la empresa


b. Es necesario ingresar el organigrama de la empresa en formato de imagen, para tales efectos se presiona el botón “elegir” y una vez seleccionado el organigrama correspondiente se presiona el botón “Cargar Organigrama”

Archivo Organigrama

Elegir archivo

Elegir


Cargar Organigrama

c. Se debe incluir las dependencias que posea el organigrama, se pueden agregar las dependencias que sean necesarias completando los espacios de “Nombre” y “Reseña (descripción)” para llevar a cabo este proceso es necesario presionar el botón “Agregar Dependencia”  esta opción habilitara la ventana para ingresar los datos.

Nombre

Reseña

Cada Dependencia debe tener asociado personal administrativo, por lo tanto, antes de guardar la dependencia se debe registrar el personal correspondiente;

mediante el botón “Agregar Personal Administrativo”  Esta opción habilitara el menú para la opción para agregar el personal con la información del número de identificación, nombre, primer y segundo apellido, puesto, profesión, título y años de experiencia. Se puede agregar el personal que sea necesario por cada dependencia. Al finalizar el proceso se presiona el botón de “Guardar Personal”

Identificación	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>
Puesto	<input type="text"/>
Profesión	<input type="text"/>
Título	<input type="text"/>
Años de experiencia en transporte público	<input type="text"/>

- d. Instalaciones, se debe completar la información correspondiente a las instalaciones físicas del oferente en la cual conste la dirección exacta, número de plano catastro, tipo de tenencia, y sus componentes, ya sean títulos de propiedad, o contratos de arrendamiento, o bien los convenios operativos que respalden lo indicado, mediante el botón de “Agregar Instalaciones”

Se debe guardar cada archivo en el botón “Agregar Archivo” para finalmente “Guardar Instalación”

Agregar Instalación

Dirección Exacta

N° de Plano Catastro

Tipo de Tenencia

Componentes

No hay componentes registrados

Agregar Componente

Debe aportar certificaciones de registro sobre títulos de propiedad o contratos de arrendamiento según corresponda. Para el caso de grupos de empresas que utilizan la misma infraestructura y estructura administrativa, debe adjuntarse el convenio operativo entre ellas que respalde tal prodecimiento.

No hay archivos de prueba para la instalación

Agregar Archivo

Guardar Instalación **Cancelar**

Una vez completada la información se presiona el botón “Guardar Capacidad Administrativa” y se continua con el formulario.

Guardar Capacidad Administrativa

4. Capacidad técnica y operativa: En este apartado se completa la capacidad técnica y operativa de las empresas en el cual se debe completar los conductores y los detalles de las capacidades que posean además se deben agregar los supervisores y controles de tráfico que la empresa posea, así como mecánicos y personal de mantenimiento.

Formulario de evaluación de capacidad empresarial

Volver

- 1. Capacidad Administrativa
- 2. Capacidad Técnica y Operativa**
- 3. Capacidad Financiera
- 4. Opinión del Usuario
- 5. Propuesta Consorcial
- Documentación Adicional

2. Capacidad Técnica y Operativa

Valora la solidez de las condiciones técnicas y operativas de la empresa para ser considerada en un nuevo proceso de concesión.

2.1 Cuenta con un sistema automatizado de apoyo a la operación NO

2.2 Detalle de personal operativo

A) Complete el siguiente cuadro con los datos de los conductores y detalle las capacitaciones que posee:

No hay conductores registrados

Agregar Conductor

Adjunte declaración jurada general que valide en un sólo acto toda la información consignada en este ítem

Archivo: Declaración Jurada

Elegir archivo
Elegir

Cargar Declaración Jurada

B) Supervisores y controladores de tráfico

No hay supervisores o controladores de tráfico registrados

Agregar Supervisor o Controlador de Tráfico

C) Mecánicos y personal técnico de mantenimiento

No hay mecánicos o personal técnico de mantenimiento registrados

Agregar Mecánico o Personal Técnico de Mantenimiento

Guardar Capacidad Técnica y Operativa

5. Capacidad Financiera: Consiste en la valoración del manejo financiero de cada empresa en el periodo del 2016-2019 para tales efectos se debe aportar.
 - a. Balance general.
 - b. Estado de resultados.
 - c. Flujo de efectivo.
 - d. Estado de variación.
 - e. Capital contable.

La información se agrega mediante el botón “Agregar Pedido”

[Volver](#)

1. Capacidad Administrativa	<h3>3. Capacidad Financiera</h3> <hr/> <p>Valorar el manejo financiero de la empresa en el período 2016-2019 para determinar su grado de responsabilidad financiera frente a un nuevo período de concesión.</p> <p>A) Aportar, para cada uno de los períodos 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, -como mínimo- la siguiente información: Balance general, Estado de resultados, Flujo de efectivo y Estado de variación de capital contable</p> <p style="text-align: center;">No hay periodos registrados</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">Agregar Periodo</div> <p>B) Indicar las inversiones hechas en esos períodos de tiempo y acuerdos de la JD del CTP que sustentaron esas inversiones</p> <p style="text-align: center;">No hay inversiones registradas</p>
2. Capacidad Técnica y Operativa	
3. Capacidad Financiera	
4. Opinión del Usuario	
5. Propuesta Consorcial	
Documentación Adicional	

Además, se debe indicar las inversiones hechas en esos períodos de tiempo y acuerdos de la JD del CTP que sustentaron esas inversiones por medio del botón “Agregar inversión”

Formulario de evaluación de capacidad empresarial

Volver

1. Capacidad Administrativa
2. Capacidad Técnica y Operativa
3. Capacidad Financiera
4. Opinión del Usuario
5. Propuesta Consorcial
Documentación Adicional

3. Capacidad Financiera

Valorar el manejo financiero de la empresa en el período 2016-2019 para determinar su grado de responsabilidad financiera frente a un nuevo período de concesión.

A) Aportar, para cada uno de los períodos 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, -como mínimo- la siguiente información: Balance general, Estado de resultados, Flujo de efectivo y Estado de variación de capital contable

No hay periodos registrados

Agregar Período

B) Indicar las inversiones hechas en esos períodos de tiempo y acuerdos de la JD del CTP que sustentaron esas inversiones

No hay inversiones registradas

Agregar Inversión

Una vez finalizado el llenado del formulario se guarda la información mediante el botón “Guardar Capacidad Financiera”

Guardar Capacidad Financiera

6. Opinión de Usuario: Es la valoración del desempeño de la empresa en relación con los usuarios de transporte público. En donde Criterio U del “Manual para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas” que se encuentre vigente a la fecha de efectuada la evaluación de Capacidad Empresarial.

4. Opinión del Usuario

Valora el desempeño de la empresa en relación con los usuarios de transporte público.

Criterio U del "Manual para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas" que se encuentre vigente a la fecha de efectuada la evaluación de Capacidad Empresarial

Archivo Criterio U del Manual

Elegir archivo

Calificación del Criterio U del Manual

7. Propuesta consorcial: Se valora el nivel de compromiso de la empresa frente al nuevo período de concesión y los planes concretos de modernización del transporte público por parte de la Administración.

Para tal disposición se debe adjuntar:

- declaración jurada confirmando la disposición de la empresa a consorciarse en su respectivo sector operativo con los demás operadores del sector operativo.
- Adjuntar declaración jurada aceptando la reclasificación funcional de sus rutas según el nuevo esquema operativo a ser oficializado por la Administración en el sector operativo en el cual opera la empresa.
- Adjunte copia impresa del documento técnico que presentó para la troncalización de servicios en el sector operativo en el cual opera.

1. Capacidad Administrativa
2. Capacidad Técnica y Operativa
3. Capacidad Financiera
4. Opinión del Usuario
5. Propuesta Consorcial
Documentación Adicional

5. Propuesta Consorcial

Valora el nivel de compromiso de la empresa frente al nuevo período de concesión y los planes concretos de modernización del transporte público por parte de la Administración.

Adjunte declaración jurada confirmando la disposición de la empresa a consorciarse en su respectivo sector operativo con los demás operadores del sector operativo

Archivo

Elegir archivo

Adjunte declaración jurada aceptando la reclasificación funcional de sus rutas según el nuevo esquema operativo a ser oficializado por la Administración en el sector operativo en el cual opera la empresa

Archivo

Elegir archivo

Adjunte copia impresa del documento técnico que presentó para la troncalización de servicios en el sector operativo en el cual opera

Archivo

Elegir archivo

8. Documentos adicionales: En esta sección puede agregar documentos adicionales que considere necesarios para su evaluación y que no están contemplados en las secciones anteriores.

Documentación Adicional

En esta sección puede agregar documentos adicionales que considere necesarios para su evaluación y que no están contemplados en las secciones anteriores.

No hay documentos adicionales registrados

Descripción

Elegir archivo

5.1 Contacto

Para cualquier duda o comentario puede contactar al CTP de la siguiente forma:

1. Dudas o consultas sobre el proceso de denuncias:
Consejo de Transporte Público
Dirección Técnica
Inspección y Control
denuncias@ctp.go.cr
2. Dudas o consultas sobre el proceso de capacidad empresarial:
3. Dudas o consultas técnicas de la página
Consejo de Transporte Público
Departamento de Tecnologías de Información
aplicaciones@ctp.go.cr