

## **Empresas autobuseras sí están obligadas a cumplir normas de calidad del servicio ya establecidas**

El Consejo de Transporte Público (CTP) aclara que, todas las empresas autobuseras están en la obligación de cumplir con el Manual para la evaluación y calificación de la calidad del servicio.

Dicho Manual se fundamenta en el Decreto Ejecutivo N° 28833-MOPT del 26 de julio del 2000 y sus reformas, el cual se establece como una herramienta indispensable que le permite al CTP, bajo criterios técnicos, determinar el grado de eficiencia, confortabilidad y calidad del servicio de cada empresa autobusera.

Actualmente, este estudio técnico se realiza por medio de organismos de evaluación avaladas por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).

Dentro de los parámetros que se evalúan destaca la capacitación de las personas que conducen autobuses, sobre temas como: mecánica básica, relaciones humanas, atención al usuario, servicio al cliente, trato al adulto mayor y Ley 7600.

Esta capacitación, que es impartida por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), es una obligación, establecida por Ley y está dentro de los contratos de renovación de cada una de las empresas.

Es importante destacar que, quien tenga licencia de conducir tipo C (transporte público), también debió aprobar una prueba teórica de la Dirección General de Educación Vial, sobre relaciones humanas y servicio al cliente y cuenta, además, con el código de conductor emitido por el CTP que hace constar que tiene la capacidad para operar el bus, dicho documento debe estar en un lugar visible de la unidad.