

Rev.00	Fecha: septiembre 2025
CONDICIONES ESPECIALES Y ESPECIFICACIONES SERVICIO DE MANO DE OBRA POR MANTENIMIENTO PARA LOS VEHÍCULOS PROPIEDAD DE ENSA PARA PANAMÁ Y COLÓN.	
Preparado por: Eric Avila Revisado por: Maria Bermúdez Gestor Administrativo: Erica Muñoz Gestor Técnico: Eric Avila	

Contenido

1.	DEFINICIONES	2
2.	IDIOMAS Y UNIDADES DE MEDIDA.....	2
3.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	2
4.	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	3
5.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	3
6.	NORMAS APLICABLES / REQUERIMIENTOS AMBIENTALES	4
7.	FIANZA y POLIZA.....	4
8.	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	4
9.	OFERTA ECONÓMICA.....	8
10.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	9
11.	ASIGNACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE REPARACIONES.....	10
12.	ENTREGA DE LOS SERVICIOS	11
13.	MANEJOS DE DESECHOS.	12
14.	PENALIZACIONES	12
15.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	16
16.	LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO.....	16

1. DEFINICIONES

Siempre que se empleen las siguientes palabras o expresiones, tendrán el significado que a continuación se indica:

Ítem	Palabra	Definición
1	Aprobado o Aprobación	Significa la aceptación y consentimiento por escrito, incluyendo la confirmación de una aprobación verbal previa, dada por ENSA .
2	Alcance de los servicios	Funciones y características que describen un producto o servicio de acuerdo con el alcance del producto solicitado por ENSA .
3	CONTRATISTA	Es el Proponente favorecido con la adjudicación de la Licitación y que haya firmado un Contrato con ENSA para la ejecución de las obras o proyecto.
4	Contrato	Es el acuerdo escrito celebrado entre EL CONTRATISTA y ENSA , para la ejecución de proyecto y pago de este
5	Fianza de Cumplimiento	Es la garantía exigida a EL CONTRATISTA para el fiel cumplimiento de las obligaciones establecidas en un contrato de obra, se lleven a cabo en tiempo y forma.

2. IDIOMAS Y UNIDADES DE MEDIDA

El idioma oficial de la República de Panamá es el español. Toda la correspondencia (documentos, fichas técnicas, notas, etc.) entre **EL CONTRATISTA** y **ENSA**, debe ser en español a no ser que **ENSA**, permita el uso de otros idiomas

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

ENSA busca contratar los servicios de un proveedor especializado en el mantenimiento correctivo y preventivo de su flota vehicular operativa en las provincias de Panamá y Colón. El proveedor seleccionado deberá contar con el equipo, las herramientas y la tecnología necesarias para llevar a cabo todas las reparaciones y mantenimientos de manera eficiente.

ENSA suministrará las piezas, repuestos, lubricantes e insumos requeridos para la ejecución de los mantenimientos. Cuando **ENSA** no disponga de un repuesto o insumo, **EL CONTRATISTA** podrá suministrarlo únicamente previa cotización y autorización escrita del Gestor Técnico. Todo repuesto suministrado por **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con las especificaciones y requisitos técnicos establecidos por **ENSA**.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El **CONTRATISTA** deberá prestar un servicio integral de mantenimiento correctivo y preventivo para la flota vehicular de **ENSA**, asegurando la operatividad y seguridad de los vehículos en las provincias de Panamá y Colón. Las responsabilidades incluyen:

- ✓ Identificación y prevención de problemas: Detectar posibles fallas antes de que se conviertan en averías mayores, implementando soluciones preventivas.
- ✓ Diagnóstico preciso: Realizar un análisis detallado de las causas de cualquier avería para aplicar soluciones efectivas y rápidas.
- ✓ Reparaciones y ajustes: Ejecutar las reparaciones o ajustes necesarios que garanticen el correcto funcionamiento de los vehículos.
- ✓ Optimización de recursos: Gestionar de manera eficiente los recursos y repuestos para minimizar los costos de mantenimiento y reparación.
- ✓ Respuesta rápida: Proporcionar una atención ágil y eficiente a los problemas que surjan, manteniendo la flota operativa en todo momento.
- ✓ Mantenimiento preventivo: Realizar mantenimientos periódicos que prolonguen la vida útil de los vehículos y sus componentes, asegurando su rendimiento óptimo.
- ✓ Evaluación del estado general: Inspeccionar cada vehículo para garantizar su seguridad, fiabilidad y cumplimiento con los estándares de calidad establecidos.
- ✓ Retroalimentación proactiva: Informar a **ENSA** sobre cualquier anomalía no reportada previamente en los vehículos, sugiriendo acciones correctivas.
- ✓ Recomendaciones estratégicas: Emitir sugerencias para preservar la funcionalidad y apariencia de los vehículos, contribuyendo a la imagen corporativa de **ENSA**.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento cubrirá un total de 213 vehículos pertenecientes a la flota vehicular de **ENSA**, conforme a lo detallado en el Anexo A. **ENSA** se reserva el derecho de modificar esta lista, incluyendo o excluyendo vehículos según lo considere necesario.

El horario de atención regular será de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Para jornadas de mantenimiento especiales, **EL CONTRATISTA** será notificado con al menos una semana de anticipación; estas jornadas podrán realizarse los sábados y domingos, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Los horarios podrán ajustarse de común acuerdo entre las partes para atender las necesidades operativas de **ENSA**.

Este servicio tiene como objetivo garantizar la operatividad y seguridad de la flota vehicular de **ENSA**, cumpliendo con los estándares de calidad y tiempos de respuesta requeridos.

6. NORMAS APLICABLES / REQUERIMIENTOS AMBIENTALES

Para la ejecución del servicio, es obligatorio cumplir con toda la normativa y los estándares técnicos y legales aplicables en materia ambiental. El **CONTRATISTA** deberá asegurar el estricto cumplimiento de las siguientes disposiciones:

- ✓ Resolución de Verificación Ambiental (DIVEDA)
- ✓ Resolución Sanitaria No. 001-2023 (CSPA-S.A. 14-09-2022-094)

Asimismo, el **CONTRATISTA** será responsable de la adecuada gestión, recolección y disposición de filtros, aceites y repuestos usados, conforme a la normativa vigente.

7. FIANZA y POLIZA

Fianza de Cumplimiento: El proponente adjudicado deberá presentar una fianza de cumplimiento emitida a nombre de **ENSA**, por un valor equivalente al veinticinco por ciento (25%) del monto total del contrato. Esta fianza deberá permanecer vigente durante todo el período de ejecución del contrato, extendiéndose por sesenta (60) días calendario adicionales a la fecha efectiva de finalización del mismo.

Póliza de Responsabilidad Civil: EL **CONTRATISTA** será responsable de presentar una póliza de responsabilidad civil en atención a cualquier eventualidad derivada de la prestación de los servicios contemplados en el contrato. Esta póliza deberá estar a favor de Elektra Noreste, S.A. (**ENSA**) y será emitida por una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, aceptable para **ENSA**. La póliza deberá estar vigente durante toda la duración del contrato, incluyendo cualquier enmienda o extensión que se pudiera establecer.

El límite mínimo de responsabilidad por evento (por ejemplo: Daños a Propiedad de Terceros, Lesiones Personales, Errores u Omisiones en los Servicios Prestados, Contaminación Ambiental, Riesgos Profesionales) será determinado y comunicado por **ENSA**, según la naturaleza de los servicios contratados y el valor total del contrato.

8. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta lo siguiente:

- EL **CONTRATISTA** proporcionará la mano de obra y utilizará sus propias herramientas y equipos para la ejecución de los servicios. **ENSA** suministrará las piezas, repuestos, lubricantes e insumos necesarios. Cuando **ENSA** no disponga de algún repuesto o insumo, EL **CONTRATISTA** podrá suministrarlo previa presentación de cotización y autorización escrita del Gestor Técnico. No se reconocerán cargos por repuestos o insumos adquiridos sin dicha autorización.
- El **CONTRATISTA** debe contar con equipo tecnológico actualizado (escáner) para realizar diagnósticos en los vehículos de **ENSA**.
- El **CONTRATISTA** deberá disponer de las unidades móviles debidamente rotulada por la empresa y con una antigüedad no mayor a 8 años para prestar los servicios.

- El servicio se realizará in situ en las instalaciones de ENSA en Panamá y Colón, según la demanda.

CENTRO DE TRABAJO	DIRECCION
Cerro Viento	Vía Jose Domingo Díaz, Subestación ENSA Cerro Viento, después de las multi de San Pedro #2
Edificio Corporativo ENSA Santa Maria	Sta. Maria Business District
Centro Logístico de ENSA	Juan Díaz, Llano Bonito calle las mareas, a la mano derecha.
Arco Iris	Avenida Randolph calle principal por las vías del tren
Calle Segunda	Colon, Calle Segunda entre Ave. Central y Meléndez
Villalobos	Calle Villa Lobos 9.088222, - 79.450583

- **ENSA** proporcionará al proveedor acceso a la plataforma de gestión SAGE, que contiene toda la información relacionada con las actividades asignadas a cada vehículo, organizadas por número de atención. Esta herramienta es fundamental para optimizar el proceso de gestión de mantenimiento y reparaciones. El **CONTRATISTA** deberá utilizar SAGE de manera eficiente para programar reparaciones, comunicándose con los usuarios a través de correos electrónicos, registrar las actividades realizadas y ofrecer retroalimentación sobre las acciones correctivas implementadas. Además, será responsable de identificar los repuestos necesarios y planificar los mantenimientos preventivos en función del recorrido del vehículo, garantizando así un rendimiento óptimo y prolongando la vida útil de la flota. El uso adecuado de esta plataforma facilitará una gestión más efectiva y mejorará la comunicación entre todas las partes involucradas.
- El **CONTRATISTA** debe mantener una comunicación constante y efectiva con **ENSA**, reportando cualquier cambio o actualización en el proceso de mantenimiento de manera oportuna.
- El **CONTRATISTA** tiene la responsabilidad de programar la atención de las incidencias que han sido asignadas por **ENSA**. Esta programación debe ser presentada al **Gestor Técnico y/o al Gestor Administrativo** para su revisión y aprobación. Durante este proceso, se llevará a cabo una verificación exhaustiva de los repuestos e insumos necesarios, asegurando que todo lo requerido esté disponible y en condiciones óptimas para llevar a cabo las reparaciones o el mantenimiento. La colaboración entre el **CONTRATISTA** y los gestores es esencial para garantizar una respuesta ágil y efectiva a las incidencias, lo que contribuirá a mantener la operatividad de la flota y a minimizar cualquier tiempo de inactividad.
- **EL CONTRATISTA** deberá cumplir con los tiempos de atención y entrega establecidos para cada trabajo. Dentro del primer día hábil posterior a la

asignación del ticket en **SAGE** deberá confirmar la recepción, coordinar la atención y, cuando corresponda, informar la disponibilidad de repuestos. Los plazos de reparación se contabilizarán a partir de la disponibilidad del vehículo y de los repuestos o insumos necesarios. Los retrasos atribuibles a **ENSA** o a la falta de repuestos suministrados por **ENSA** no serán imputables a **EL CONTRATISTA**, siempre que hayan sido comunicados oportunamente y cuenten con evidencia.

🔧 **Mantenimientos preventivos:** de 1 a 3 días, contados a partir de la asignación del ticket en la plataforma SAGE. Este tiempo es crucial para asegurar que los vehículos se mantengan en óptimas condiciones y se eviten problemas mayores.

🔧 **Mantenimientos correctivos (leves a moderados):** de 1 a 6 días. Este plazo permite abordar reparaciones que, aunque no son críticas, requieren atención para asegurar el buen funcionamiento de los vehículos.

🔧 **Trabajos correctivos mayores** (por ejemplo, overhaul de motor, transmisiones y diferenciales): de 10 a 15 días. Estos trabajos son más complejos y requieren un tiempo más extenso, dado el nivel de intervención necesario para restaurar el rendimiento adecuado del vehículo.

Es fundamental que el **CONTRATISTA** planifique y gestione en tiempo de manera eficiente para cumplir con estos plazos, garantizando así una operación fluida y minimizando el tiempo de inactividad de la flota. Además, una comunicación efectiva con **Gestor Técnico y/o al Gestor Administrativo** sobre el estado de las reparaciones y la adquisición de repuestos contribuirá a mejorar el proceso y la satisfacción general de todas las partes involucradas.

- El **CONTRATISTA** deberá enviar un informe detallado de los trabajos realizados y cualquier anomalía detectada en formato Excel, a través de correo electrónico, cada semana. Este informe debe incluir la siguiente información:
 - ✓ **Kilometraje:** El kilometraje del vehículo al momento de la atención.
 - ✓ **Número de placa:** Registro del número de placa del vehículo para su correcta identificación.
 - ✓ **Fecha de atención:** La fecha en que se llevaron a cabo las labores de mantenimiento o reparación.
 - ✓ **Sede de atención:** Indicar la ubicación donde se realizó el trabajo.
 - ✓ **Detalle de los trabajos realizados:** Descripción clara y precisa de las tareas ejecutadas, incluyendo los procedimientos utilizados.
 - ✓ **Repuestos necesarios:** Listado de los repuestos requeridos para las reparaciones, así como cualquier recomendación adicional.
 - ✓ **Estatus del vehículo:** Indicar si el vehículo está operativo o inoperativo, y proporcionar una breve explicación del estado, si es necesario.

Este informe es fundamental para mantener un registro actualizado de las condiciones de la flota y facilitar la planificación de futuras intervenciones. La puntualidad y la precisión en el envío de estos informes son cruciales para asegurar una comunicación fluida y efectiva entre el **CONTRATISTA** y **ENSA**. Asimismo, este proceso contribuirá a la toma de decisiones informadas sobre el mantenimiento y gestión de los vehículos, optimizando así los recursos y mejorando la calidad del servicio. Además, el **CONTRATISTA** deberá estar disponible para aclarar cualquier duda o proporcionar información adicional que pueda surgir a partir del informe.

- El **CONTRATISTA** se encargará de mantener el Anexo B actualizado, registrando de manera detallada el tipo de mantenimiento preventivo realizado, así como las fechas y los kilometrajes correspondientes a cada intervención en los vehículos. Además, el **CONTRATISTA** enviará las actualizaciones a los **Gestor Técnico y/o Administrativo** a través de correo electrónico, asegurándose de que esta información se comunique al menos una vez cada dos semanas. Este proceso es esencial para garantizar una gestión eficiente del mantenimiento de la flota, facilitando así la planificación y coordinación de futuras intervenciones. La puntualidad y precisión en la entrega de esta información contribuirán a optimizar los recursos y mejorar la operatividad de los vehículos.

Placa	Departamento	Ubicación	Marca	Modelo	Ultimo mantenimiento	odómetro	TIPO	Fecha de próximo mantenimiento	odometro de mantenimiento

- El **CONTRATISTA** debe poseer la licencia de conducir Tipo D, que es la adecuada para movilizar los vehículos de **ENSA**. Esta licencia garantiza que el **CONTRATISTA** cuenta con la capacitación y autorización necesarias para operar vehículos de transporte de pasajeros, cumpliendo así con las normativas de tránsito vigentes.
- Los servicios de escaneo automotriz serán exentos de costo alguno.
- Si es necesario, el **CONTRATISTA** podrá realizar pruebas de carretera. Se coordinará con el departamento de Riesgos Laborales para realizar una prueba de manejo al personal técnico y obtener la autorización correspondiente.
- El **CONTRATISTA** debe garantizar la disponibilidad de personal calificado para todas las acciones contempladas en el contrato, incluyendo un supervisor o jefe de taller y tres mecánicos.

Estos deben contar con la siguiente experiencia:

Jefe de Taller: 6 años o más de experiencia.

Mecánicos: 6 años o más de experiencia.

- El **CONTRATISTA** deberá velar por la adecuada presentación de sus trabajadores y el buen estado de los uniformes mientras estén en los predios de **ENSA**.
- Cualquier cambio de personal debe ser informado a **ENSA**, este debe cumplir con los años de experiencias solicitada.

-
- **ENSA** se reserva el derecho de rechazar al personal del **CONTRATISTA** que considere no confiable para brindar los servicios.
 - La entrega de facturas fiscales debe realizarse al momento de recibir los servicios. Las facturas deben corresponder a cada vehículo individualmente y mostrar claramente el número de placa.
 - **EL CONTRATISTA** garantizará la calidad de la mano de obra ejecutada. Toda corrección de una falla atribuible al diagnóstico o al trabajo realizado dentro del período de garantía deberá ser atendida con carácter prioritario y sin costo adicional de mano de obra para ENSA. Los períodos mínimos de garantía serán los siguientes:
 - ✓ Mantenimientos Preventivos: garantía mínima de 30 días.
 - ✓ Reparaciones Correctivas Leves: garantía mínima de 3 meses.
 - ✓ Reparaciones Correctivas Mayores (por ejemplo, overhaul de motor o transmisiones): garantía mínima de 12 meses.
 - Trabajos que requieran realizarse fuera de las instalaciones de **ENSA** deben ser notificados al **Gestor Técnico/Administrativo** para autorizar el traslado al taller autorizado del **CONTRATISTA**.
 - **ENSA** realizará los pagos de forma oportuna. El **CONTRATISTA** recibirá el pago correspondiente dentro de los 30 días calendario siguientes a la recepción y aprobación de la factura.
 - **ENSA** se compromete a dar respuesta oportuna a las solicitudes del **CONTRATISTA** relacionadas con la ejecución del contrato.

9. OFERTA ECONÓMICA

Precio Ofertado El precio ofertado por **EL CONTRATISTA** al momento de hacer entrega de su oferta económica deberá considerar todas las variables comunicadas durante la presentación inicial de la licitación, el periodo de preguntas y respuestas y todo lo expresado en los documentos asociados a este Contrato.

Su precio ofertado debe basarse en el objeto de este Contrato y cualquier argumento que no haya sido mencionado específicamente.

La oferta del Proponente deberá incluir el I.T.B.M.S. por los servicios que se solicitan en el presente pliego de cargos. Cada Proponente deberá presentar a **ENSA** su mejor oferta económica de acuerdo con el anexo "Cuadro de Precios".

Cuadro de Precios Todos los valores presentados por **EL CONTRATISTA**, contemplados en el Cuadro de Precios para este proyecto no podrán ser incrementados sin una justificación de **EL CONTRATISTA** y aprobación por parte de **ENSA**.

EL CONTRATISTA está obligado a respetar su oferta económica durante la ejecución de este proyecto y vigencia del Contrato y debe mantener una constante comunicación con **ENSA** para prevenir cualquier situación que pueda acrecentar los valores del cuadro de precios. **EL CONTRATISTA** se obliga a ejecutar todas las actividades necesarias para el cumplimiento del contrato con base a los precios previamente pactados entre las partes, de conformidad a los alcances, obligaciones, características y parámetros definidos en los documentos que forman parte integral del contrato.

10.ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Mantenimiento Preventivo

	Mantenimiento Tipo 1	Mantenimiento Tipo 2	Mantenimiento Tipo 3
Intervalos de Mantenimiento	Km. 7, 21, 35, 49, 63, 77, 91, 105, 119, 133, 147, 161, 175, 189, 203 y siguientes	Km. 14, 28, 42 56, 70, 84, 98, 112, 126, 140, 154, 168, 182, 196, 210 y siguientes	Km. 56, 112, 168, 224, 280 y siguientes.
	Cambiar: Aceite de Motor Filtro de Aceite Revisar: Liquido de Freno Refrigerante Liquido de Power Stering Correas Luces Llantas Lubricar: Cerraduras Bisagras	Cambiar: Aceite de Motor Filtro de Aceite Filtro de Aire Revisar: Liquido de freno Refrigerante Liquido de Power Stering Correas Luces Limpieza y Ajuste de Frenos Rotación de llantas Lubricar: Cerraduras Bisagras	Cambiar: Aceite de Motor Filtro de Aceite Filtro de Aire Filtro de Diesel Cambio de Aceite de Transmision Diferencial Revisar: Liquido de freno Refrigerante Liquido de Power Stering Correas Luces Limpieza y Ajuste de Frenos Rotación de llantas Lubricar: Cerraduras Bisagras

Nota: A todos los vehículos que reciban mantenimiento se les deberá realizar **lavado de motor y revisión multipuntos** como parte del servicio. La **limpieza y ajuste de frenos deberá incluir el desmontaje de los neumáticos**, limpieza e inspección de sus componentes y, cuando técnicamente corresponda, el **acondicionamiento superficial de los elementos de fricción**, respetando las especificaciones y límites establecidos por el fabricante. Los **engrases de crucetas y demás puntos de lubricación aplicables** se realizarán en el **mantenimiento Tipo 2**.

Mantenimientos Correctivos: El CONTRATISTA, al recibir asignaciones de trabajos mecánicos correctivos, **deberá realizar una inspección meticulosa de los fluidos mecánicos** del vehículo. Esta revisión es crucial para asegurar el óptimo funcionamiento y la seguridad del vehículo. Los aspectos para evaluar incluyen:

- **Aceite de motor:** Verificar el nivel y las características, como el color y la viscosidad, así como la presencia de partículas metálicas que puedan indicar desgaste interno.
- **Líquido de frenos:** Comprobar el nivel y la integridad del líquido, asegurándose de que no haya señales de contaminación o degradación que puedan comprometer la eficacia del sistema de frenado.

-
- **Líquido refrigerante (coolant):** Evaluar el nivel y la condición del líquido, que debe mantenerse dentro de los parámetros adecuados para evitar el sobrecalentamiento del motor.
 - **Aceite hidráulico de dirección (líquido de power steering):** Inspeccionar el nivel y la calidad del líquido, que es esencial para el correcto funcionamiento de la dirección asistida.
 - **Aceite de transmisiones, caja de transferencia y diferencial:** Revisar estos fluidos es fundamental para garantizar la transmisión suave de la potencia y la durabilidad de los componentes mecánicos.

Además de estas inspecciones, **EL CONTRATISTA** también deberá:

- **Documentar cualquier anomalía y reportarla por medio de correo de inmediato a Gestor Técnico y Gestor Administrativo para su evaluación y acción correctiva.**
- **Realizar el cambio de fluidos** cuando se detecte que están por debajo de los estándares de calidad o nivel requerido.
- **Mantener registros detallados** de todas las inspecciones y acciones correctivas realizadas, para un seguimiento efectivo.

11. ASIGNACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE REPARACIONES.

El proceso de solicitud o notificación de servicio de reparación será gestionado por el **GESTOR TÉCNICO/ADMINISTRATIVO**, quien asignará el ticket a **EL CONTRATISTA** a través de la plataforma **SAGE**. A partir de este ticket, **EL CONTRATISTA** deberá programar el diagnóstico y la reparación del equipo en las instalaciones de **ENSA**.

Una vez que se haya establecido la programación de la inspección y/o reparación, **EL CONTRATISTA** deberá enviar una notificación electrónica al **GESTOR TÉCNICO/ADMINISTRATIVO**. Esta notificación incluirá la verificación de la disponibilidad de repuestos y la coordinación con el usuario o supervisor que ingresó la solicitud en **SAGE**.

Dicha programación debe enviarse al menos un día antes de la llegada de los mecánicos. Ambas partes deberán coordinar el horario más adecuado para la reparación, asegurando que no interfiera con las operaciones de los departamentos de **ENSA**.

Adicionalmente, el **GESTOR TÉCNICO/ADMINISTRATIVO** podrá asignar trabajos de emergencia o novedades no programadas según sea necesario. **EL CONTRATISTA** deberá confirmar la recepción de estas solicitudes de manera inmediata y coordinar su atención prioritaria, de acuerdo con la criticidad indicada por ENSA y la disponibilidad operativa.

A. EJECUCIÓN

Ya planificada la atención de las novedades correctivas y preventivas, **EL CONTRATISTA** deberá realizar las reparaciones y diagnóstico en las instalaciones de **ENSA** de Panamá y Colón.

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo serán realizados

principalmente en los talleres, áreas o espacios designados por **ENSA** en sus diferentes centros de trabajo de Panamá y Colón.

Cuando, por la naturaleza, complejidad o requerimientos técnicos del trabajo, este no pueda ser ejecutado adecuadamente en las instalaciones de **ENSA**, EL **CONTRATISTA** podrá realizarlo en sus talleres o en talleres externos que disponga para tal fin, previa evaluación y autorización del **Gestor Técnico y/o Administrativo** de **ENSA**.

EL **CONTRATISTA** deberá informar previamente el motivo por el cual el trabajo requiere ser realizado fuera de las instalaciones de **ENSA**, indicando el diagnóstico preliminar, trabajo a ejecutar, ubicación del taller y tiempo estimado de reparación.

Ningún vehículo podrá ser trasladado fuera de las instalaciones de **ENSA** sin la autorización previa del **Gestor Técnico y/o Administrativo**.

El traslado a talleres externos se autorizará únicamente cuando la complejidad, condiciones técnicas, equipos especializados o naturaleza de la reparación así lo ameriten.

Algunos trabajos que ameriten realizarse fuera de las instalaciones de **ENSA** deberán ser notificados al **GESTOR TÉCNICO/ ADMINISTRATIVO** para autorizar el traslado al taller autorizado de **EL CONTRATISTA**.

B. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

EL **CONTRATISTA** deberá contar con equipo y herramientas certificadas para realizar trabajos de mecánica a domicilio, así como un taller certificado para aquellos trabajos que requieran el traslado de los vehículos.

Las herramientas y equipos requeridos incluyen, pero no se limitan:

- ✓ Bancos de trabajo (uso en taller y en instalaciones de **ENSA**) con prensa de banco.
- ✓ Prensa hidráulica.
- ✓ Recipientes para recolección de aceite de 10 a 30 litros
- ✓ Equipos auxiliares de medición, como pie de rey y voltímetros.
- ✓ Gatos hidráulicos de plato (uso en taller).
- ✓ Herramientas tecnológicas, como escáneres y otros implementos.
- ✓ Herramientas eléctricas, como taladros y lijadoras para superficies ásperas.
- ✓ Herramientas manuales de apriete, tales como llaves, destornilladores, pinzas, juegos de ratchet, mazos, entre otros.
- ✓ Útiles de sujeción, como mordazas.
- ✓ Equipos de soldadura.
- ✓ Vehículo identificado con los logos de la empresa, con capacidad para brindar servicio a domicilio en las instalaciones de **ENSA**.
- ✓ Compresor de aire neumático (para uso en taller y en instalaciones de **ENSA**).
- ✓ Elevadores (para uso en taller y en instalaciones de **ENSA**).

12. ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Al momento de la entrega de los trabajos, EL **CONTRATISTA** debe cumplir con lo siguiente:

- **Prueba del Vehículo:** Antes de declarar un vehículo como reparado, **EL CONTRATISTA** deberá realizar las pruebas funcionales necesarias para confirmar el diagnóstico y la correcta ejecución del trabajo. Cuando la naturaleza de la reparación lo requiera, deberá efectuar una prueba de carretera antes de la entrega.
- **Procedimiento en Ausencia del Usuario:** Si al finalizar la reparación no se encuentra presente el usuario solicitante, el vehículo permanecerá en el taller. En este caso, **EL CONTRATISTA** deberá utilizar la herramienta **SAGE** para notificar al usuario que el vehículo está listo. Esta notificación incluirá detalles sobre el estado del vehículo y su ubicación en el taller.

13. MANEJOS DE DESECHOS.

EL CONTRATISTA será responsable de la recolección y adecuado manejo de aceites, filtros usados, y de la limpieza del área de trabajo asignada en las instalaciones de **ENSA**, incluyendo la disposición de las piezas y partes usadas.

Además, deberá contar con tanques de almacenamiento para fluidos mecánicos usados, como aceite de motor, aceite de transmisión y aguas oleosas. Una vez que los tanques estén llenos, deberá coordinar con su proveedor de reciclaje certificado para la extracción y disposición de estos fluidos. El proveedor o empresa recicladora debe estar debidamente certificada por las autoridades competentes para el manejo de desechos peligrosos.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** deberá encargarse de retirar o disponer adecuadamente de las refacciones o partes usadas, ya sea llevándolas consigo o depositándolas en los contenedores de desechos disponibles en las instalaciones de **ENSA**.

14. PENALIZACIONES

Las penalizaciones que se indican a continuación tienen como objetivo principal lograr la calidad esperada en **LOS SERVICIOS** prestados, el cumplimiento de la calidad de los productos, así como de los estándares de servicio y de respuesta en el plazo de las órdenes de trabajo respectivas.

El importe de todas las penalizaciones indicadas en esta cláusula, u otras de este contrato, podrá ser descontado de cualquier factura o crédito que **EL CONTRATISTA** tenga a su favor. **EL CONTRATISTA** podrá solicitar reconsideración a cualquiera de estas penalizaciones, presentado justificación de las causas, planes correctivos que se han implementado y muestre mejoras en los procesos que originaron las penalizaciones.

A continuación, se indican las penalizaciones que son aplicables a las presentes condiciones especiales:

CÓDIGO	FALTA	PENALIZACIÓN
--------	-------	--------------

P.01	Por no presentar los endosos por renovaciones de las Fianzas y pólizas asociadas al presente Contrato. La aplicación de esta penalización no exime a EL CONTRATISTA de la presentación de estos documentos.	En caso de que al vencimiento de la vigencia de estos documentos no haya sido presentado el servicio será suspendido y se aplicará una penalización por un monto total de \$USD. 1,000.00.
P.02	Desmejoramiento de la imagen de ENSA, por cualquier actividad realizada por EL CONTRATISTA estando al servicio de ENSA, tales como: a). Deficiencias en las condiciones de los vehículos. Mala calidad en los trabajos entregados b) Reincidencia de reparación en los vehículos ya entregados. c).Malos tratos, tratamiento incorrecto o desapegado de las buenas costumbres a cliente o ante terceros. Se considerará reincidencia cuando un vehículo presente nuevamente la misma falla atribuible al diagnóstico o trabajo previamente realizado por EL CONTRATISTA dentro del período de garantía.	\$USD. 170.00 por evento (se duplica si la persona que comete la falta es reincidente). De acuerdo con la gravedad de las anomalías detectadas, adicionalmente, ENSA podrá tomar a su exclusivo juicio, las medidas que estime pertinentes. Dichas medidas podrán incluir suspensiones de operarios de EL CONTRATISTA , el retiro de la autorización de los operarios para cumplir los trabajos y multas por un 20% de la facturación de la semana.
P.03	Desmejoramiento de la imagen de ENSA, por cualquier actividad realizada por EL CONTRATISTA que haya ocasionado daños al medio ambiente estando al servicio de ENSA.	\$USD. 100.00 por evento.
P.04	EL CONTRATISTA que tenga algún accidente en el vehículo de ENSA o el mismo sea deteriorado.	EL CONTRATISTA debe asumir el gasto de reposición de este
P.05	EL CONTRATISTA que no entregue las facturas en el tiempo correspondiente.	Se le estará penalizando hasta \$USD. 100.00.

P.06	Falta de probidad, solicitud de coimas, aceptar sobornos, o pagos por trabajos realizados.	\$USD. 500.00 por evento.
P.07	Incumplimiento en la disponibilidad de personal	Se aplicará una penalización de USD 150.00 por evento cuando EL CONTRATISTA incumpla con la disponibilidad mínima de personal establecida en el contrato. Si el incumplimiento se mantiene por más de cinco (5) días hábiles desde la notificación de ENSA, se aplicará adicionalmente un descuento de USD 200.00 por cada semana de incumplimiento.
P.08	No contar con los materiales o equipos necesarios o apropiados, o no se encuentra preparado para la ejecución de los trabajos en la hora programada de inicio, o por cualquier otra circunstancia imputable a EL CONTRATISTA , implicando esto la suspensión del trabajo o un retraso en el inicio de labores. Por abandonar un trabajo sin causa justificada, dejando el mismo inconcluso. Negarse a la realización de un trabajo asignado en el tiempo estipulado.	Se le estará penalizando hasta \$USD. 200.00.
P.09	No cumplir con el cronograma debidamente establecido para el cumplimiento del servicio (fecha de entrega con su fecha de reparación).	Se le estará penalizando hasta \$USD. 150.00.
P.10	Por no notificar la salida o el ingreso de colaboradores asociados al servicio establecido en el presente Contrato.	Se le estará penalizando hasta \$USD. 55.00.
P.11	No contar con escáner para atenciones de diagnóstico	Se le estará penalizando hasta \$USD. 55.00.
P.12	Por no cumplir con horario establecido según CE: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se le estará penalizando por \$USD. 25.00 y esto podrá incrementar por incidencia hasta el monto máximo de \$USD 200.
P.13	Suspensión o retraso del trabajo por causas imputables a EL CONTRATISTA , incluyendo: a) Personal sin carné, autorización o requisito de ingreso exigido por	Se aplicará una penalización de hasta USD 75.00 por evento.

	ENSA, cuando corresponda. b) Inicio de trabajos sin contar con la autorización previa de ENSA cuando esta sea requerida.	
P.14	Por no disponer de vehículo de taller móvil para brindar atención	Se le estará penalizando por \$USD. 100.00 y esto podrá incrementar por incidencia
P.15	Incumplimiento en la gestión y programación de tickets. Por no realizar el contacto, gestión y programación de un ticket asignado mediante SAGE dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles, sin causa debidamente justificada y documentada.	USD 50.00 por cada ticket que incumpla el plazo establecido. En caso de reincidencia, USD 100.00 por evento.
P.16	No disponer de la cantidad mínima de personal técnico/mecánicos requerida para atender los servicios programados, cuando esta situación genere retrasos, reprogramaciones o cancelaciones atribuibles a EL CONTRATISTA.	USD 100.00 por evento. En caso de reincidencia, USD 200.00 por evento.
P.17	Diagnóstico incorrecto o incompleto atribuible a EL CONTRATISTA que genere una nueva intervención, solicitud o compra innecesaria de repuestos, o un incremento injustificado del tiempo fuera de servicio del vehículo.	USD 150.00 por evento. En caso de reincidencia, USD 300.00 por evento.
P.18	Entregar o reportar un vehículo como reparado sin realizar las pruebas funcionales o de carretera aplicables, cuando posteriormente se determine que la falla reportada persiste por causas atribuibles al trabajo realizado.	USD 150.00 por evento.
P.19	No registrar o actualizar oportunamente en SAGE la información relacionada con el diagnóstico, trabajos realizados, estatus del vehículo o cierre de la atención, conforme a las obligaciones establecidas en el contrato.	USD 50.00 por evento. En caso de reincidencia, USD 100.00 por evento.
P.20	No presentar los informes periódicos y actualizaciones establecidos en el contrato dentro de los plazos requeridos, sin causa debidamente justificada.	USD 50.00 por incumplimiento. En caso de reincidencia, USD 100.00 por evento.

15.EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ASPECTOS POR EVALUAR

A los efectos de permitir un mejor conocimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de aquellos puntos que **ENSA** considera que deben ser mejorados, se realizará durante la ejecución del contrato, evaluaciones del desempeño de **EL CONTRATISTA**. Los aspectos para considerar en la evaluación de desempeño se muestran en la plantilla **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO CONTRATISTA**, en la cual se indica como se pondera cada aspecto evaluado, para considerar el desempeño global de **EL CONTRATISTA**.

PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN

Las evaluaciones se realizarán en forma anual, pudiendo disponer **ENSA** una frecuencia mayor en caso de considerarlo necesario. La evaluación será realizada por los responsables de la administración del contrato, considerando el desempeño de **EL CONTRATISTA** en el período evaluado (desde la evaluación anterior).

16.LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO

Documento mediante el cual se recibe a su entera satisfacción, los bienes o servicios objeto del contrato u en lo sucesivo proceden de común acuerdo, a suscribirlo.