ANEXO 5
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA

Introducción 2
Consideraciones generales 2
¿Cómo aplicar los ANS? 3
Acuerdos de Nivel de Servicio 5

ANEXO 5: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Versión: 1 del 02 de agosto de 2022

Introducción

Con el fin de generar una mejora continua en la ejecución de las órdenes de compra derivadas del Acuerdo Marco de Precios para la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería, se plantea como estrategia desarrollar un lineamiento que le permita a las entidades compradoras evaluar y administrar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Acuerdo Marco.

El lineamiento mencionado, se denomina "Administración de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)" el cual garantiza que algunas de las obligaciones pactadas en la Cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores - Obligaciones específicas de las Órdenes de Compra – se cumplan, de acuerdo con los objetivos y tiempos que se definan a través de la matriz de Acuerdo de Niveles de Servicio, que le permitirá al Supervisor de la orden de compra, utilizar mecanismos y herramientas en pro de conminar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos.

Los Acuerdos responden a los incumplimientos más frecuentes reportados por las entidades compradoras durante la ejecución de la segunda y tercera generación del Acuerdo Marco. Este documento define y estipula los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), exigibles a los proveedores.

Definiciones

ANS – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Es un acuerdo entre el proveedor de servicios y los Entidades Compradoras. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y las entidades compradoras, así como las consecuencias de su incumplimiento que anticipadamente aceptan las partes.

En esencia los ANS establecen la relación entre ambas partes: proveedor y Entidades Compradoras. En ellos se identifican y definen las necesidades de la Entidad Compradora a la vez que se controlan sus expectativas de servicio en relación con la capacidad del proveedor.

Como resultado del análisis de la operación y la prestación del servicio contratado, se han identificado como parámetros a satisfacer los siguientes atributos:

- Calidad: Corresponde al atributo que se orienta a la generación de las actividades tendientes a cumplir con las obligaciones adquiridas por parte del proveedor.

- Oportunidad: Corresponde al atributo que se asocia con la entrega de los bienes o servicios, dentro de los plazos establecidos o en lo dispuesto en el Acuerdo Marco y el Acta de Inicio.

Consideraciones generales

El proveedor deberá cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente documento, en el caso de no cumplirlos total o parcialmente, asumirá los descuentos descritos en la Tabla 1. ANS aplicables al Acuerdo Marco. Los cuales acepta con la suscripción del Acuerdo Marco.

El seguimiento a los ANS descritos en este documento corresponde al Supervisor de la orden de compra de cada Entidad Compradora, por ende, cuando el proveedor incurra en lo establecido en cada nivel de servicio, se genera la activación de los porcentajes por niveles de servicios reconocidos por el proveedor a favor de la Entidad Compradora los cuales se verán reflejados en la facturación.

¿Cómo aplicar los ANS?

Si el proveedor incurre en una de las causales de descuentos descritas en la matriz, la entidad compradora a través del supervisor de la orden de compra adelantará el siguiente trámite:

Requerirá al proveedor mediante solicitud escrita para que comparezca a reunión, con el fin de adelantar el tratamiento a las fallas del servicio, la cual se adelantará en observancia al principio del debido proceso y de la normatividad vigente con la finalidad de establecer la responsabilidad del proveedor y determinar la compensación.

Por lo anterior, dicha reunión se tramitará de la siguiente manera:

i) Se le informará al proveedor vía escrita de la fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo.
ii) Se le dará traslado al proveedor del informe de la presunta causal vía electrónica, el cual, llevará anexo las evidencias correspondientes.
iii) Apertura de la reunión en donde las partes se presentan y mencionan en qué calidad participan.
iv) El Supervisor del Contrato pondrá de presente los hechos y las evidencias recolectadas, las cláusulas aplicables y el posible monto económico a descontar, el cual, deberá ser aplicado a la facturación del mes inmediatamente siguiente.
v) Se le da la palabra al proveedor para que controvierta los hechos y evidencias trasladadas y manifieste acerca de la aceptación de su responsabilidad o no.
vi) Una vez escuchado y analizados los argumentos del proveedor, el Supervisor de la orden de compra manifestará si procede la implementación del descuento según los ANS acordados.
vii) En el evento de presentarse el escenario mencionado inmediatamente anterior, el Supervisor del Contrato analizará la pertinencia y conducencia de la propuesta y se manifestará dentro de la misma reunión de su aceptación o negación.
viii) Cierre de la reunión y firma del Formato Acta de Reunión.

Todas las decisiones tomadas por las partes dentro de la reunión serán registradas dentro del acta de reunión.

Cuando el proveedor no comparezca a la reunión programada y no allegue los soportes que justifiquen su ausencia en la prestación o tardanza en la entrega de bienes, será causal de aceptación de los hechos y el Supervisor del Contrato procederá a establecer la compensación correspondiente de acuerdo con el ANS aceptado por las partes. De lo anterior, le será enviado al Contratista la decisión tomada a la cual le deberá aplicar lo contenido.

El monto económico establecido en el Acta de Reunión, por concepto de compensación de acuerdo con el ANS aceptado por las partes, deberá ser aplicado por el Contratista en la factura del mes inmediatamente siguiente, novedad que será verificada por el Supervisor de la Orden de Compra.

NOTA: Se aplicará el descuento del 3% por día hasta cumplir el veinteavo día calendario, una vez se venza el plazo, la entidad deberá descontar el 100% sobre el bien o servicio descrito en la Tabla 1
La Entidad Estatal determinará de acuerdo con el presunto incumplimiento presentado por el proveedor en la orden de compra de aplicar las ANS o de iniciar el trámite sancionatorio de que trata el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

ANEXO 5: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Versión: 1 del 02 de agosto de 2022

Acuerdos de Nivel de Servicio

Tabla 1. ANS aplicables al Acuerdo Marco

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA [Horas, Días, Servicios, Obligación]
Prestación permanente del servicio	El servicio no se podrá ver afectado por ausencia del personal, este estará bajo responsabilidad y cubrimiento oportuno del proveedor. Se deberá aplicar un protocolo de ausentismo: 1. Contacto telefónico con el supervisor de la orden de compra 2. Presentación del personal de apoyo temporal en el área a cubrir. 3. Inducción previa a las actividades a realizar bien sea en coordinación del supervisor y/o a quien este designe	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el valor cotizado para ese perfil en el evento de cotización, dividido por 30 días y multiplicado por el número de días de servicios de personal no prestados. La entidad compradora debe garantizar los plazos definidos para realizar reemplazos detallados en el Anexo 2 - Actividades nivel de servicio y resultados del Servicio Integral de Aseo y Cafetería – Transcurrido más de cinco (5) días consecutivos, se continuará aplicando el ANS y la entidad podrá iniciar el proceso sancionatorio.	Mensual	Número de días de ausentismo por el valor del día del operario
Entrega oportuna de insumos	El proveedor deberá entregar los insumos en los tiempos estipulados en al acta de inicio	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor del bien por cada día de retraso, contado a partir del día de siguiente de vencido el plazo del acta de inicio. Transcurrido más de cinco (8) días consecutivos, se continuará aplicando el ANS y la entidad podrá iniciar el proceso sancionatorio.	Mensual	Cantidad de insumos por el 3% del valor de cada insumo
Entrega e instalación oportuna de maquinaria	El proveedor deberá entregar e instalar los equipos y maquinaria dentro de los tiempos estipulados para el inicio de la orden de compra descritos en el acta de inicio En caso de cambio o adición a la orden de compra, el plazo máximo de cambio o entrega deberá ser pactado en la modificación.	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor del equipo o maquinaria no entregado por cada día de retraso en la entrega o instalación, contado a partir del día de siguiente de vencido el plazo del inicio de la orden de compra o el plazo pactado en el acta de inicio para cambio o entrega por adición. Transcurrido más de cinco (6) días consecutivos, se continuará aplicando el ANS y la entidad podrá iniciar el proceso sancionatorio.	Al inicio de la orden de compra, por cambio o en caso de adición	Cantidad de equipos o maquinaria por el 3% del valor de cada insumo

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO				VERSIÓN	1
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	22/04/2022	Creación Documento	Laura Natalia Herrera Copete Contratista	Maria Constanza Contreras Jagua Gestor código T1 grado 15	Catalina Pimienta Gómez Subdirectora Negocios
Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.					