I. ANEXO

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de generar una mejora continua en la ejecución de los contratos suscritos con la SDM, se implementa el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), que le permita a la Entidad evaluar y administrar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El lineamiento mencionado, se denomina “Administración de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)” el cual garantiza que algunas de las obligaciones pactadas y descritas específicamente en los documentos contractuales 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 del contrato, utilizar mecanismos y herramientas en pro de conminar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos.

Los Acuerdos responden a los incumplimientos más frecuentes, generados en la ejecución del contrato, por parte de los contratistas de obra, en los procesos de señalización. Este documento define y estipula los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), exigibles a los contratistas de obra.

2. DEFINICIONES

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

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

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 proceso de selección.

3. CONSIDERACIONES GENERALES

El contratista 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 - Acuerdo de Niveles de Servicio aplicable al Contrato. Los cuales acepta con la suscripción del Contrato de obra.

El seguimiento a los ANS descritos en este documento corresponde al interventor del contrato, por parte de la Entidad, por ende, cuando el Contratista de obra, incurra en lo establecido en cada nivel de servicio, se genera la activación de los porcentajes por niveles de servicios reconocidos por el contratista a favor de la Entidad los cuales se verán reflejados en la presentación de su cuenta de cobro o facturación.

¿Cómo aplicar los ANS?

Si el contratista de obra incurre en una de las causales de descuentos descritas en la matriz, la Entidad a través de la interventoría del contrato adelantará el siguiente trámite:

Requerirá al contratista de obra, 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 contratista y determinar la compensación.

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

i. Se le informará al contratista vía escrita de la fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo, la reunión .

ii. Se le dará traslado al contratista 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 interventor 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 contratista 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 contratista de obra, el interventor del contrato manifestará si procede la implementación del descuento según los ANS acordados.

vii. En el evento de presentarse el escenario mencionado inmediatamente anterior, el Interventor 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 contratista 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 o servicios, será causal de aceptación de los hechos y el Interventor 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 la Interventoría y el Supervisor del contrato.

La Entidad Estatal determinará de acuerdo con el presunto incumplimiento presentado por el contratista 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.

Tabla 1 – ANS Aplicable al Contrato

No. ANS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA (Obligación)
1	Entrega oportuna de planos récord y planillas de obra	El contratista deberá entregar los planos récord y planillas de obra aprobados por la interventoría dentro de los plazos estipulados, y con la calidad descrita en el Anexo 1 Anexo Técnico.	100% de cumplimiento	Se descontará del valor total del acta parcial de obra, los siguientes porcentajes según corresponda: El 3% por cada CIV relacionado en el acta parcial que no se encuentre debidamente incluido en los planos récord y/o en sus planillas de obra. El 1% por no entregar de manera oportuna y en debida forma a la interventoría, los planos récord junto con sus planillas de obra, documentos que contienen los elementos de señalización de los ítems ejecutados y relacionados en el acta parcial, que se encuentren de acuerdo con lo establecido en el apéndice D. El 1% por cada devolución de la interventoría o de la entidad (SDM - SIG-DIT) de los planos récord o de sus planillas de obra, contada a partir de la segunda devolución consecutiva. Si es una falta reiterativa en la ejecución del contrato, se continuará aplicando el ANS y la Interventoría recomendará el	Mensual	Número de CIV relacionados en el acta parcial sin incluir en los planos récord y planillas de obra por el 3% del valor total del acta parcial de obra. Número de entregas no oportunas o incompletas de los planos récord y sus planillas por el 1% del valor total del acta parcial de obra. Número de devoluciones de los planos récord y sus planillas a partir de la segunda consecutiva por el 1% del valor total del acta parcial de obra.

No. ANS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA (Obligación)
				inicio del proceso sancionatorio por parte de la Entidad		

2	No cumplir con cualquiera de las condiciones establecidas para el personal vinculado al contrato.	El contratista deberá entregar los documentos que soporten el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con el personal administrativo, técnico y operativo vinculado para la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 – Anexo Técnico.	100% de cumplimiento	Se descontará del valor total del acta parcial de obra, los siguientes porcentajes según corresponda: El 1% por no presentar las certificaciones de afiliación a ARL y/o por no efectuar el pago de salarios y/o por no efectuar pago de prestaciones y aportes parafiscales de todo el personal que sea asignado al proyecto. El 2% por no cumplir los requisitos de personal mínimo calificado y administrativo y/o con su dedicación establecida en el Anexo Técnico ya sea durante la ejecución del contrato o por los tiempos establecidos contados desde el acta de inicio; así mismo por efectuar cambios o reemplazos sin autorización previa de la interventoría. El 2% por no cumplir con la entrega de: dotación y/o suministro de uniformes y/o suministro de elementos de higiene y/o suministro de los elementos de imagen de la SDM y/o suministro de elementos de seguridad; así mismo por no cumplir con lo estipulado en el código sustantivo de trabajo y demás normas relacionadas. El 1% por no vincular la población vulnerable y/o de mujeres, según lo establecido en el Anexo Técnico y/o la normatividad vigente, Si es una falta reiterativa en la ejecución del contrato, se continuará aplicando el ANS y la Interventoría recomendará el	Mensual	Se contabiliza el 1% del valor total del acta parcial de obra, en caso de cualquier faltante en los soportes de: afiliaciones a ARL y/o pago de salarios y/o pago de prestaciones y aportes parafiscales. Se contabiliza el 2% del valor total del acta parcial de obra, en caso de faltas a los requisitos del personal mínimo calificado o por efectuar sus reemplazos sin autorización previa de la interventoría. Se contabiliza el 2% del valor total del acta parcial de obra, en caso de fallas en: dotación y/o suministro de uniformes y/o suministro de elementos de higiene y/o suministro de los elementos de imagen

				inicio del proceso sancionatorio por parte de la Entidad		de la SDM y/o suministro de elementos de seguridad y/o cumplimiento del código sustantivo de trabajo y demás normas relacionadas. Se contabiliza el 1% del valor total del acta parcial de obra, en caso de no vincular la población vulnerable y/o de mujeres

No. ANS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA (Obligación)
3	El contrato no se podrá ver afectado por ausencia del personal, este estará bajo responsabilidad y cubrimiento oportuno del Contratista.	Se deberá aplicar un protocolo de ausentismo: 1. Comunicación oportuna al Interventor. 2. Presentación de Hoja de vida del personal de apoyo temporal en el área a cubrir. 3. Aprobación de Interventoría. 4. Inducción previa a las actividades y responsabilidades a realizar.	100% de cumplimiento	Se descontará en la factura el valor cotizado para ese perfil en su propuesta económica (En desglose del AIU o APU), dividido por 30 días y multiplicado por el número de días de servicios de personal no prestados. La Interventoría debe garantizar los plazos definidos para realizar reemplazos detallados en el Anexo 1 – Anexo Técnico. Transcurrido más de cinco (5) días consecutivos, se continuará aplicando el ANS y la entidad podrá iniciar el proceso sancionatorio.	Al inicio del contrato o por cambio de personal en su ejecución.	Número de días de ausentismo por el valor del día del personal correspondiente.
4	Cuadrillas mínimas para la implementación de señalización	Para la implementación de ID de diseños el contratista deberá vincular laboralmente, como mínimo a: Cuatro (4) cuadrillas para la implementación de señalización horizontal, y Tres (3) cuadrillas para la implementación de señalización vertical,	100% de cumplimiento	En caso de no contar con las 8 cuadrillas mínimas, por cada cuadrilla faltante se descontará el 3% del valor total del acta parcial de obra. Si es una falta reiterativa en la ejecución del contrato, se continuará aplicando el ANS y la Interventoría recomendará el inicio del proceso sancionatorio por parte de la Entidad	Mensual	Número de cuadrillas faltantes por el 3% del valor total del acta parcial de obra.

No. ANS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA (Obligación)
		También, deberá contar de manera permanente CON MÍNIMO UNA (1) CUADRILLA, adicional a las listadas anteriormente, para implementación de señalización horizontal y vertical que atiendan las OBRAS PROGRAMADAS COMO EMERGENCIA O COMPROMISOS PRIORITARIOS. Esta cuadrilla estará conformada como mínimo por el personal mínimo para la cuadrilla operativa de señalización horizontal según lo indicado en la Tabla 4 "Conformación de cuadrillas operacionales de señalización"				

No. ANS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA (Obligación)
5	Maquinaria mínima del proyecto	El contratista adjudicatario deberá tener disponible durante la ejecución del contrato el equipo necesario para ejecutar cada uno de los ítems propuestos, el cual debe cumplir con la norma NTC 4744-2 o la normatividad vigente en el desarrollo del contrato de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.	100% de cumplimiento	En caso de no contar con alguno de los vehículos autopropulsados y/o montados y/o las máquinas manuales mínimas descritas en el Anexo Técnico o no cumpla la normatividad, por cada vehículo o máquina faltante o que falte a la normatividad, se descontará el 2% del valor total del acta parcial de obra. Si es una falta reiterativa en la ejecución del contrato, se continuará aplicando el ANS y la Interventoría recomendará el inicio del proceso sancionatorio por parte de la Entidad.	Mensual	Número de equipos faltantes o que incumplan norma por el 2% del valor total del acta parcial de obra.
6	Atención de solicitudes por garantías de las actividades ejecutadas.	No cumplir con el plazo establecido por la interventoría para atender el requerimiento de garantías de actividades ejecutadas.	100% de cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor del elemento o marca vial que presente requerimiento de interventoría por concepto de la garantía no atendida, por cada día de retraso en la entrega de acuerdo a lo programado, contado a partir del día siguiente de vencido el plazo estipulado en el requerimiento de la Interventoría; en caso de que se cumplan 30 días calendario se descontará el 100% del elemento o marca vial.	Diario	Valor del elemento o marca vial en garantía por el 3% y por los días de retraso después del requerimiento de interventoría (en caso de llegar a 30 días después del requerimiento se descontará el 100% del valor del elemento o marca vial)

No. ANS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN ANS	SITUACIÓN FÁCTICA (Obligación)
7	Implementación del PMT aprobado previo inicio de obras en vía.	El contratista deberá cumplir con la implementación oportuna del PMT aprobado para cada uno de los frentes de obra, cumpliendo con todas las especificaciones técnicas definidas en el Manual de Señalización Vial y en las Normas Técnicas asociadas que se encuentren vigentes durante la ejecución del contrato.	100% de cumplimiento	Suspensión inmediata de actividades de obra. Se descontará en la factura del mes el equivalente a un SMDLV por cada hallazgo en la implementación del PMT aprobado por la SDM, no implementado o no implementado en debida forma en cada frente de obra. Se descontará en la factura del mes el equivalente a un SMMLV por cada día de no implementación del PMT aprobado por la SDM, no implementado o no implementado en debida forma en cada frente de obra. Si es una falta reiterativa en la ejecución del contrato, se continuará aplicando el ANS y la Interventoría recomendará el inicio del proceso sancionatorio por parte de la Entidad.	Diario	Cantidad de implementación del PMT que no cumplen lo aprobado por un SMDLV. Número de días sin implementar el PMT por un SMMLV

Nota 1: El límite de descuento de los ANS (1) será hasta por la suma equivalente al uno (1%) del valor total del contrato.
Nota 2: El límite de descuento de los ANS (2) será hasta por la suma equivalente al cero punto seis (0.6%) del valor total del contrato.
Nota 3: El límite de descuento de los ANS (3) será hasta por la suma equivalente a cero punto uno (0.1%) del valor total del contrato
Nota 4: El límite de descuento de los ANS (4) será hasta por la suma equivalente a cero punto tres (0.3%) del valor total del contrato.
Nota 5: El límite de descuento de los ANS (5) será hasta por la suma equivalente a cero punto dos (0.2%) del valor total del contrato.
Nota 6: El límite de descuento de los ANS (6) será hasta por la suma equivalente a tres (3%) del valor total del contrato.
Nota 7: El límite de descuento de los ANS (7) será hasta por la suma equivalente a cero punto cero dos (0.02%) del valor total del contrato.

Nota 8: Una vez superado los límites establecidos en las notas anteriores de ANS, se pasará al procedimiento de multas establecidos en el contrato.

Tomado y adaptado de:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/ccepublic/files/ccetiendavirtual/anexo4-acuerdosdeniveldeservicioans0.pdf