ANEXO No. 20 - ACUERDOS POR NIVELES DE SERVICIO ANS

No.	Descripción	Asociado a	Fórmula de Medición	Frecuencia de medición	Ponderación en el porcentaje de descuento	Cumple	No cumple	Método de medición
1	**CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA INHUMACIÓN** El concesionario cumple como mínimo en cada proceso de inhumación con: 1. Registro del servicio en el sistema de información 2. Revisión de radicación y cargue de la documentación en el sistema de información Inhumación de cuerpo: - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del familiar y fallecido - Certificado de defunción - Licencia de inhumación - Carta de la fiscalía si es muerte violenta - Acreditar la propiedad en caso que sea propiedad privada Inhumación de restos: - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del familiar - Procedencia de restos - Registro civil de defunción o Certificado de defunción - Acreditar la propiedad en caso que sea propiedad privada Inhumación de cenizas: - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del familiar - Certificado de cremación - Registro civil de defunción o Certificado de defunción - Acreditar la propiedad en caso que sea propiedad privada 3. Comprobante de pago en cuentas autorizadas por la UAESP para la prestación del servicio 4. Factura del servicio 5. Ubicación de la bóveda, osario o cenizario 6. Contrato de arrendamiento firmado por deudo o responsable	Operación	$\%CI = \frac{I\,cm}{I\,tm} * 100$ Donde: Icm = Número de Inhumaciones realizadas en el mes que cumplen con los 6 criterios establecidos en el ANS Itm = Número de inhumaciones totales realizadas en el mes % CI = Porcentaje de Cumplimiento del ANS Inhumación	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	14%	100%	<100%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS para la realización de la inhumación. Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática

No.	Descripción	Asociado a	Fórmula de Medición	Frecuencia de medición	Ponderación en el porcentaje de descuento	Cumple	No cumple	Método de medición
2	**DESTINO FINAL EXHUMACIÓN** El concesionario cumple como mínimo en cada proceso de exhumación con: 1. Registro del servicio en el sistema de información 2. Revisión de radicación y cargue de la documentación en el sistema de información Exhumación de restos: - Fotocopia de la cédula del responsable del contrato - Licencia de exhumación - Si es traslado externo documento de cementerio y/o agente funerario que acredite el lugar de destino de los restos (inhumación o cremación) - Concepto sanitario favorable del coche fúnebre que realizará el traslado (si aplica) Exhumación de cenizas: - Certificado de cremación - Fotocopia de la cédula de ciudadanía del familiar - Acreditar la propiedad en caso que sea propiedad privada 3. Comprobante de pago en cuentas autorizadas por la UAESP para la prestación del servicio 4. Factura del servicio 5. Liberación de bóveda en el sistema	Operación	$\%\mathbf{CE} = \frac{\mathbf{E\,cm}}{\mathbf{E\,tm}} * \mathbf{100}$ Donde: E_{cm} = No. de Exhumaciones realizadas en el mes que cumplen con los 5 criterios establecidos en el ANS Etm = No. de Exhumaciones totales realizadas en el mes % CE = Porcentaje de Cumplimiento del ANS Exhumación	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	14%	100%	<100%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS para la realización de la exhumación. Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática
3	**DESTINO FINAL EXHUMACIÓN POR ADMINISTRACIÓN** El concesionario cumple como mínimo en cada proceso de exhumación con: 1. Soporte verificación tiempo mínimo de permanencia (4 años adulto, 3 años párvulo) 2. Verificación si la muerte es natural o violenta 3. Evidencia de rotulación informativa de bóveda de terminación del tiempo mínimo de permanencia 4. Notificación por correo certificado 5. Edicto 6. Licencia de exhumación 7. Exhumación y cremación (si aplica) en el sistema 8. Registro del servicio en el sistema de información	Operación	$\%\mathbf{CEadm} = \frac{\mathbf{Eadm\,cm}}{\mathbf{Eadm\,tm}} * \mathbf{100}$ $Eadm_{cm}$ = No. de Exhumaciones por administración realizadas en el mes que cumplen con los 8 criterios establecidos en el ANS $Eadm_{tm}$ = No. de Exhumaciones por administración totales realizadas en el mes % CEadm = Porcentaje de Cumplimiento del ANS Exhumación por administración	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	14%	100%	<100%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS para la realización de la exhumación por administración. Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática

No.	Descripción	Asociado a	Fórmula de Medición	Frecuencia de medición	Ponderación en el porcentaje de descuento	Cumple	No cumple	Método de medición
4	**DESTINO FINAL CREMACIÓN** El concesionario cumple como mínimo en cada proceso de cremación con: 1. Revisión y cargue de la documentación de acuerdo al caso: Cremación de cuerpo: - Fotocopia de la cédula de ciudadanía familiar y fallecido - Licencia de cremación - Certificado de defunción - Carta de autorización por parte de la familia para la cremación Cremación de restos: - Procedencia de restos - Carta de autorización por parte de la familia para la cremación 2. Registro del servicio en el sistema de información 3. Comprobante de pago en cuentas autorizadas por la UAESP para la prestación del servicio	Operación	$\%CC = \frac{C\,cm}{C\,tm} * 100$ Donde: Ccm = No. de Cremaciones realizadas en el mes que cumplen con los 3 criterios establecidos en el ANS Ctm = No. de Cremaciones totales realizadas en el mes % CC = Porcentaje de Cumplimiento del ANS Cremación	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	14%	100%	<100%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS para la realización de la cremación. Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática
5	**TIEMPO DE CREMACIÓN** La cremación de un cuerpo o resto, deberá efectuarse en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de recibido el servicio en el respectivo cementerio, salvo cuando por orden de autoridad competente deba efectuarse antes o después de dicho tiempo.	Operación	$\%CTC = \frac{CTC\,cm_{\square}}{CTC\,tm_{\square}} * 100$ Donde: CDCt = Cantidad de Cuerpos y Restos cremados en un tiempo inferior o igual a las 48 horas. CDCtm = Cantidad de Cuerpos y Restos cremados en el mes % CTC = Porcentaje de Cumplimiento del ANS	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	14%	>= 95%	< 95%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS frente a los tiempos de cremación. Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática
6	**TIEMPO DE RESPUESTA PQRS** Tiempo de respuesta de PQRS conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o la norma que modifique o sustituya	Administración	$\%CTRpqrs = \frac{QR}{PQRS} * 100$ Donde: QR = No. de PQRS atendidas en términos durante el mes PQRS = No. de PQRS atendidas cto de la operación de los Cementerios durante el mes % CPQRS = Porcentaje de Cumplimiento del ANS	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	10%	>= 90%	< 90%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS frente a los tiempos de respuesta a PQRS Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática

No.	Descripción	Asociado a	Fórmula de Medición	Frecuencia de medición	Ponderación en el porcentaje de descuento	Cumple	No cumple	Método de medición
7	**PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS** El concesionario debe garantizar el pago oportuno de los servicios públicos en los Cementerios propiedad del Distrito	Administración	$\%\mathbf{CPSP} = \frac{\mathbf{FPt}}{\mathbf{FR}} * \mathbf{100}$ Donde: FPt = Facturas pagadas en términos durante el mes % CPSP = Porcentaje de Cumplimiento del ANS FR = Facturas recibidas durante el mes	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	10%	100%	<100%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS frente al pago de servicios públicos. Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática
8	**CUSTODIA DE CUERPOS CNI - CNIR** Teniendo en cuenta los requerimientos dados por el Instuto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas - UBPD y la Justicia Especial para la Paz - JEP, el Concesionario debe garantizar la custodia de todos los Cuerpos no Identificados - CNI y Cuerpos Identificados no Reclamados - CINR que hayan sido inhumados y/o aquellos que cuenten con una medida cautelar exigiendo la no modificación de la marcación realizada en la bóvedas por autoridad judicial.	Operación	$\%\mathbf{CCC} = \frac{\mathbf{BIEna}}{\mathbf{BIE}} * \mathbf{100}$ Donde: BIEna = No. de Bóvedas con CNI, CINR, o sujetos de una medida cautelar que en su marcación no han sido alteradas % CCC = Porcentaje de Cumplimiento del ANS BIE = No. de Bóvedas de CNI, CINR, o sujetos a una medida cautelar	Medición mensual al total de los servicios prestados con reporte del ANS durante los tres (3) primeros días del mes siguiente	10%	100%	<100%	La Interventoría verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ANS frente a la custodia de cuerpos CNI - CNIR Si el cumplimiento de los requisitos no corresponde al total de los mismos, la interventoría notificará por escrito al concesionario, con copia a la UAESP, concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que realice contradicción frente a los incumplimientos evidenciados por la Interventoría. Cumplido éste plazo sin que el concesionario haya dado respuesta al requerimiento o no aporte las pruebas necesarias para controventir el incumplimiento evidenciado por la Interventoría, ésta reportará a la UAESP para que proceda a informar a la fiducia sobre el descuento de los mismos. Este descuento se realizará de manera automática

Nota 1: La validación del cumplimiento de los ANS iniciará a partir de la firma del acta de inicio, sin embargo, el descuento por incumplimiento de los mismos se realizará a partir del cuarto (4°) mes de ejecución del contrato. Durante los primeros tres (3) meses la Interventoría estará en la obligación de informar al concesionario de las inconsistencias evidenciadas.

Nota 2: Con el cumplimiento en los ocho (8) Acuerdos de niveles de servicios - ANS no se generará descuento en el mes en el que se esté realizando la respectiva evaluación por este concepto

Nota 3: En el evento en que durante un mismo mes se presente el inucmplimiento de la totalidad de los ANS relacionados en el presente anexo, el descuento máximo sobre el recaudo será del 8.7%.