ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE ESPECIAL
AUTOMOTOR CON CONDUCTOR

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS
TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE ESPECIAL CON CONDUCTOR

Contenido

TÍTULO I: Alcance, Partes y Definiciones 3
TITULO II Objeto y Alcance 3
TITULO III Partes del Acuerdo 4
TITULO IV Definiciones 4
TITULO V Indicadores de Nivel de Servicio 6
TITULO VI Gestión del Servicio y Penalizaciones 8
TITULO VII Reportes y Revisión 8
TITULO VIII Facturación del Servicio 9

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

TÍTULO I: Alcance, Partes y Definiciones

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, el contratista se compromete con los estándares de calidad y los niveles de servicio que se definen en los documentos precontractuales. Este anexo incorpora los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, que permiten medir de manera específica, oportuna y pertinente, las condiciones de la prestación del servicio de transporte especial terrestre para los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - UAEGRTD.

El contratista deberá prestas los servicios contratados con la mayor calidad, eficiencia y efectividad, so pena de incurrir en los descuentos que puedan llegar a presentarse y que se encuentran detallados en el presente documento.

Así mismo, con el resultado de la medición de indicadores de los ANS, la UAEGRTD podrá las establecer consecuencias legales y contractuales al contratista, es decir iniciar los procesos administrativos para determinar la multa, incumplimiento o caducidad del contrato, tras evidenciar que el incumplimiento de los ANS se perpetúa en el tiempo, afectando las condiciones de prestación del servicio conllevando a la entidad al incumplimiento de sus objetivos misionales.

Los ANS serán medidos con base en el cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato. Los descuentos por incumplimiento de los ANS se harán efectivos desde la primera factura y se aplicarán en cada una de las facturas correspondientes al periodo en que se haya presentado el incumplimiento. En caso de persistir los incumplimientos, los descuentos se mantendrán en las facturas subsiguientes hasta que se evidencie el restablecimiento del nivel de servicio acordado.

La revisión, actualización, modificación, inclusión o eliminación de los indicadores y sus efectos, podrá darse siempre y cuando las partes estén de acuerdo y no se altere la naturaleza del contrato ni la oferta realizada por el contratista durante el desarrollo del proceso de selección.

La medición de los indicadores estará a cargo de la UAEGRTD a través del supervisor(a) del contrato designado.

La UAEGRTD, realizará los descuentos que correspondan teniendo en cuenta que el valor a descontar no podrá superar el 10% del ingreso del mes en el cual se realiza la medición.

En atención a la medición de los indicadores se deberán tener en cuenta las definiciones del TITULO IV.

TITULO II Objeto y Alcance

Objeto: Establecer los estándares de calidad, seguridad, y desempeño que el contratista debe garantizar en la prestación del servicio de transporte especial terrestre a la UAEGRTD.

Alcance: Desde la solicitud del servicio de transporte especial terrestre (detallando las rutas, horarios y tipos de vehículos) hasta la prestación del servicio en los vehículos detallados en la ficha técnica del proceso de selección y que están cubiertos por el presente ANS.

TITULO III Partes del Acuerdo

Contratante: Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas
Contratista: Proponente que resulte adjudicatario del lote descrito en la ficha técnica, estudio previo y pliego de condiciones del proceso de selección.

TITULO IV Definiciones

Este capítulo establece y define de manera clara y precisa los términos y conceptos esenciales que se emplearán a lo largo del presente ANS durante la ejecución de los contratos derivados del proceso de selección.

El objetivo es evitar ambigüedades y asegurar una interpretación uniforme de los términos, entre el contratista y la UAEGRTD. La correcta comprensión de estas definiciones es fundamental para la medición del desempeño del servicio y el cumplimiento satisfactorio de los estándares de calidad aquí estipulados.

- ***Servicio:*** corresponde a la solicitud de cualquier vehículo incluido en la ficha. los servicios se contabilizarán por días y no por solicitud de servicio.
  Ejemplo:
  - 1 solicitud de una (1) camioneta 4x4 wagon por siete (7) días, es equivalente a siete (7) servicios
  - 1 solicitud de dos (2) camioneta 4x4 wagon por tres (3) días, es equivalente a seis (6) servicios.

- ***Accidente:*** Evento fortuito o involuntario ocurrido durante la prestación del servicio, que genera daños a personas, bienes o al vehículo, y debe reportarse conforme al protocolo establecido.
- ***Cambio de vehículo:*** Sustitución temporal o definitiva del vehículo asignado, por razones justificadas (falla, mantenimiento, accidente), previa autorización de la entidad
- ***Certificado de Revisión Técnico-Mecánica:*** Certificación que acredita que el vehículo cumple con las condiciones técnicas, mecánicas y de seguridad exigidas por la normativa vigente.
- ***Confirmación del servicio:*** Comunicación oficial (correo electrónico), mediante la cual el contratista, confirma la prestación del servicio, indicando conductor, datos de contacto y placa del vehículo.
- ***Contratista:*** Persona natural o jurídica seleccionada mediante proceso contractual, responsable de la prestación del servicio de transporte especial conforme a los términos, condiciones y estándares definidos por la UAEGRTD. Debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas, administrativas, ambientales y de seguridad vial.
- ***Controversia:*** Diferencia o discrepancia entre la UAEGRTD y el contratista respecto a la interpretación o cumplimiento del contrato o del ANS, que deberá resolverse conforme a los mecanismos previstos por la normatividad vigente o el ANS según corresponda.
- ***Equipo de prevención y seguridad:*** Conjunto de elementos exigidos por la normatividad vigente (botiquín, extintor, triángulos, herramientas, llanta de repuesto, etc.) que deben estar disponibles y en buen estado durante la prestación del servicio de conformidad a la Ley 769 de 2002.
- ***Falla técnica del vehículo:*** Desperfecto mecánico, eléctrico o electrónico que impide la operación segura y eficiente del vehículo.
- Inconveniente mecánico: Evento menor que afecta parcialmente el funcionamiento del vehículo sin impedir la prestación inmediata del servicio, pero que requiere atención oportuna.

- ***Indicador:*** Parámetro cuantitativo o cualitativo que permite medir el nivel de cumplimiento y desempeño del contratista frente a los estándares de servicio definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS.
- ***Legalización del servicio:*** Proceso mediante el cual se verifica y certifica la correcta ejecución del servicio de transporte, soportado con documentos como la orden de servicio, planillas de recorrido, registros fotográficos y actas firmadas por las partes.
- ***Licencia de Conducción:*** Documento expedido por la autoridad competente que acredita la idoneidad del conductor para manejar vehículos del tipo correspondiente.
- ***Licencia de Tránsito:*** Documento oficial expedido por autoridad competente que acredita la propiedad y registro del vehículo ante el organismo de tránsito.
- ***Media tarifa:*** Monto equivalente al 50 % de la tarifa diaria del servicio, aplicable cuando el uso del vehículo es inferior a 4 horas (entre 0:00 y 3:59 horas de servicio), conforme a lo dispuesto en el contrato.
- ***Meta:*** Valor objetivo o nivel esperado de cumplimiento para cada indicador, que representa el estándar mínimo aceptable del servicio.
- ***Orden judicial:*** Mandato emitido por autoridad judicial competente que requiere el uso del servicio de transporte para la realización de diligencias, actuaciones o desplazamientos en el marco de las funciones judiciales y misionales de la Entidad.
- ***Programador:*** Formato GL-FO-18 vigente y que es utilizado por la UAEGRTD encargado de planificar, coordinar, programar y solicitar al contratista los servicios de transporte.
- ***Protocolo:*** Conjunto de procedimientos, normas y criterios operativos que regulan la prestación del servicio de transporte, la atención de incidentes y la interacción entre la UAEGRTD y el contratista (GL-PT-02).
- ***Punto de finalización del servicio:*** Sitio donde termina formalmente el recorrido o comisión y se registra el cierre del servicio. Para efectos del ANS siempre será la sede del UAEGRTD de donde se solicita el servicio.
- ***Punto de recogida:*** Lugar previamente definido donde inicia el servicio y se recoge al responsable de la comisión o usuario autorizado. Para efectos del ANS siempre será la sede de la UAEGRTD de donde se solicita el servicio. En casos excepcionales se autorizarán puntos de partida diferentes desde el programador GL-FO-18.
- ***Reporte SIMIT:*** Registro emitido por el Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito, que certifica que el conductor y el vehículo no presentan sanciones pendientes o, en caso de existir, cuentan con acuerdo de pago.
- ***Responsable de la comisión:*** Servidor público designado mediante acto administrativo para realizar una comisión oficial y que, por tanto, hace uso del servicio de transporte contratado.
- ***Ruta de desplazamiento:*** Trayecto autorizado, planeado y programado para la prestación del servicio, el cual debe ser seguido estrictamente por el conductor y registrado en los sistemas de control y seguimiento (GPS / WAZE / o el que determine el contratista).
- ***Seguro de Responsabilidad Civil:*** Póliza vigente que cubre los daños materiales o personales causados a terceros durante la prestación del servicio de transporte.
- ***Servicio GPS:*** Plataforma de rastreo satelital que permite a la UAEGRTD y al contratista verificar la ubicación en tiempo real del vehículo y cumplimiento de rutas.
- ***Sistema de ubicación satelital (GPS/Waze):*** Herramienta tecnológica de geolocalización y monitoreo que permite la identificación de rutas y tiempos de desplazamiento del vehículo.
- ***SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito):*** Documento que demuestra la vigencia del seguro obligatorio requerido para la circulación del vehículo y la atención de posibles siniestros.

- ***Tarifa:*** Valor económico unitario establecido contractualmente para la prestación del servicio por día o tipo de vehículo, conforme a las condiciones del mercado y la normatividad vigente.
- ***Tarjeta de Operación Nacional:*** Documento expedido por el Ministerio de Transporte que autoriza a la empresa transportadora para prestar servicios especiales en todo el territorio nacional.
- ***Transporte especial zona rural:*** Servicio de transporte que se desarrolla fuera del perímetro urbano, incluyendo desplazamientos hacia corregimientos, veredas o zonas rurales de difícil acceso.
- ***Transporte especial zona urbana:*** Servicio de transporte que se presta dentro del perímetro urbano de una ciudad o municipio, bajo las condiciones, tiempos y tarifas definidas por la entidad.
- ***Vehículo de reemplazo:*** Unidad de transporte equivalente que el contratista debe disponer en caso de falla mecánica o accidente, para garantizar la continuidad del servicio sin afectación al usuario.
- ***Ventana de puntualidad:*** Margen de tiempo permitido para el inicio servicio (minutos antes o después de la hora programada) sin que se considere incumplimiento contractual. para efectos del ANS la ventana de puntualidad será de 30 minutos.

TITULO V Indicadores de Nivel de Servicio

El presente capítulo es crucial, ya que detalla los Indicadores que se utilizarán para medir, evaluar y garantizar la calidad y eficiencia del servicio de transporte especial terrestre provisto por el contratista.

Estos indicadores han sido seleccionados para reflejar directamente los niveles de servicio acordados, enfocándose en aspectos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos misiones de la UAEGRTD. Cada indicador presentado aquí incluye su fórmula de cálculo, la frecuencia de medición y el valor objetivo (meta) que debe ser alcanzado, sirviendo como base para la preparación de informes y soporte a la ejecución contractual

.Nombre del Indicador	Descripción	Formula del indicador	Meta
Tasa de Puntualidad	Porcentaje de servicios que llegan al punto de recogida dentro de la ventana de Puntualidad definida.	(cantidad de servicios que llegan al punto de partida dentro de la ventana de puntualidad definida / cantidad servicios confirmados por parte del contratista) *100	≥ 95%
Confirmación de servicios en los plazos establecidos	Porcentaje de confirmación de servicios dentro de los plazos establecidos en el protocolo	(cantidad de servicios confirmados dentro del plazo establecido en el protocolo / cantidad servicios solicitados) *100	≥ 95%
Prestación del servicio	Porcentaje de cumplimiento de servicios efectivamente prestados	(cantidad de servicios efectivamente prestados de conformidad a la solicitud / cantidad servicios solicitados) *100	≥ 98%
Reemplazo de vehículos por fallas técnicas	Porcentaje de cumplimiento al tiempo establecido para cambio de vehículo por fallas técnicas	(cantidad de reemplazos de vehículos por fallas técnicas dentro de la ventana establecida en el protocolo / cantidad de reportes de fallas técnicas realizados) *100	≥ 95%

Nota 1: Al momento de realizar el cálculo del indicador, el resultado se tomará con dos cifras decimales
Nota 2: Para aquellos casos en los que la prestación de servicios de transporte comprenda dos (2) meses, las variables serán tenidas en cuenta para efectos de facturación y medición del indicador en el mes que se termina el servicio.
Nota 3: el punto de partida siempre será la sede de la dirección territorial sin embargo hay puntos que cambiarán y serán especificados en el respectivo programador.

TITULO VI Gestión del Servicio y Penalizaciones

La Gestión del Servicio del presente ANS establece los mecanismos operativos y de seguimiento esenciales para asegurar que el servicio provisto cumpla de manera consistente con los estándares de calidad y rendimiento pactados.

Este apartado detalla los procesos de monitoreo y reporte de la medición continua de los indicadores de nivel de servicio. Además, dado el compromiso con la excelencia operativa, se definen claramente las Penalizaciones (o descuentos en la facturación) que se aplicarán como remedio contractual cuando el contratista incumpla en la meta establecida. Dichas penalizaciones tienen como objetivo compensar a la UAEGRTD por el impacto de las deficiencias del servicio y servir como un incentivo para la mejora y el mantenimiento de los niveles acordados, garantizando la transparencia y la responsabilidad en la prestación del servicio.

Gestión de Incumplimiento

- Nivel 1 (Aviso): Reporte de un incumplimiento menor aun cuando se cumpla la meta establecida la no atención de alguna de las variables del numerador de cualquiera de los indicadores se remitirá un informe al contratista como aviso de alerta al cumplimiento.
- Nivel 2 (Reincidencia): Si durante dos meses (sin importar sean o no consecutivos) y aun cuando se cumpla la meta el contratista no cumple con alguna variable del numerador de cualquiera de los indicadores se realizará un descuento equivalente al 5% del total facturado
- Nivel 3 (incumplimiento): Inicio de trámite de incumplimiento contractual de conformidad a lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás normativa que lo complemente o sustituya.

Penalizaciones y Compensaciones

En aquellos casos en los cuales el contratista no cumpla con la meta establecida se procederán a realizar los siguientes descuentos:

Nombre del Indicador	Porcentaje de descuento al total de la factura correspondiente al periodo en el que no se cumplió la meta
Tasa de Puntualidad	1%
Confirmación de servicios en los plazos establecidos	4%.
Prestación del servicio	4%
Reemplazo de vehículos por fallas técnicas	1%.

Nota: Los descuentos son de carácter acumulativo, en este sentido se podrían llegar a aplicar descuentos por varios conceptos en el mismo periodo factura en ocasión al cumplimiento de las metas establecidas.

TITULO VII Reportes y Revisión

La revisión y reporte periódicos de los ANS son pilares fundamentales para garantizar la transparencia operativa y la mejora continua de la calidad del servicio,
definiendo los contenidos, la periodicidad y los formatos de los informes de servicio que la UAEGRTD y el contratista deberán entregar al cliente. La finalidad principal de esta

documentación y es verificar el grado de cumplimiento de los indicadores acordados, identificar de manera proactiva cualquier tendencia de riesgo o incumplimiento, y tomar las decisiones correctivas o preventivas necesarias para mantener el servicio dentro de los niveles óptimos estipulados.

Aspecto	Aspecto a tener en cuenta	Responsable
Frecuencia de medición	Mensual	N/A
Plazos de medición	Las variables de medición del indicador a tener en cuenta serán aquellas que están en la prestación del servicio entre el primer día y el último día del mes sin importar que estos sean un fin de semana o festivo. Para aquellos casos en los que la prestación de servicios de transporte comprenda dos (2) meses, las variables serán tenidas en cuenta para efectos de facturación y medición del indicador en el mes que se termina el servicio.	N/A
Contenido de los reportes	Los reportes generados deberán contener análisis cuantitativo y cualitativo para cada uno de los indicadores identificando que servicios se tuvieron en cuenta para la medición de cada indicador	UAEGRTD
Revisión de los ANS	La información deberá ser remitida al contratista a mas tardar el 2 día del mes siguiente a la medición del indicador y el contratista tendrá máximo 2 días hábiles para la revisión del reporte y allegar las observaciones que haya lugar con los respectivos soportes	UAEGRTD Contratista
Solución de Controversias	En caso de existir alguna controversia para definir el cumplimiento del ANS se realizará mesa de trabajo presencial en las instalaciones de la UAEGRTD máximo 2 días hábiles después de la revisión del contratista.	UAEGRTD Contratista

TITULO VIII Facturación del Servicio

Una vez sean verificados el grado de cumplimiento de los indicadores del ANS y en los casos en los cuales se presentaron controversias las mismas hayan sido resueltas el contratista procederá a realizar la facturación del periodo correspondiente a la prestación del servicio.