CONDICIONES NIVELES DE SERVICIO
MEDICION DE INDICADOR
Atencion Accidentes/Incidentes

Abril.2020

Teniendo en cuenta que para efectos de la medicion de la gestion por parte del Contratista en sus servicios de Operación y el principal que es la atencion oportuna a los usuarios se ha diseñado un Indicador operacional para que este sea medible y sustentado tanto para la Interventoria como para el Contratista.

Dicho indicador se basa en la respuesta del Contratista una vez es conocedor de un accidente o incidente en su tramo vial sea por que es informado por un tercero o por si mismo , esta respuesta es el tiempo en que tarda una Unidad (CarroTaller, Grua o Ambulancia) en llegar al lugar de la novedad desde que es informado de la misma; para efectos de los Contratos bajo la modalidad de Gestion Integral se ha establecido un tiempo de cuarenta y cinco (45) minutos maximo para la llegada de la unidad al sitio; este tiempo obedece a la distacia que debe recorrer la unidad una vez esta ubicada estrategicamente dentro del tramo vial a una velocidad promedio de las vias a cargo del Instituto, que puede oscilar entre 40 y 60 km/hr. Para las vias que por condiciones geometricas y/o de trafico no sea factible ajustarse a estos estandares, se debera realizar

El Contratista debera estudiar su tramo vial e identificar la ubicación de sus unidades para que estas cumplan con los estandares de este indicador y verificados por la Inteventoria. Esta ultima tendra en sus funciones realizar simulacros, asistencia en oficina SAU o confirmacion en campo de la atencion, para lo anterior se manejara el Formato Tiempo de atencion accidentes/incidentes, con el cual se podra tener la certeza de la gestion operativa que esta realizando el contratista.

Derivados de la medicion en este formato se establece la metodologia de pago y reduccion de ingresos ante algun incumplimiento que se presente, dado que claramente este indicador a diferencia de los indicadores relacionados como Mantenimiento rutinario que maneja el Instituto no tiene tiempo de correcion es sumamente importante que deben quedar en la bitacora de servicios y demas formatos los servicios prestados , tipos de servicios , hora llamada recibida, tiempo de llegada , unidad que acude al servicio y demas informacion necesaria que sirva de soporte de gestion.

A continuacion se detallan los parametros para su medicion ,especificaciones y reducciones de ingreso.

- **Metodologia de Medicion de indicador**

La Interventoria y/o supervision accedera en cualquier momento al Formato Tiempo de atencion accidentes/incidentes que se lleva en la Oficina SAU o lleva el contratista en su depencia desiganda para tal fin y revisar los tiempos o bien llevara su propia medicion y alli identificara si no se cumple con el tiempo de respuesta. (< 45 minutos). No obstante, el contratista enviara semanalmente via correo electronico y en formato excel el registro del reporte de este formato como parte de las evidencias de la interventoria y/o supervision del contrato para su revision periodica.

Con base en esta informacion se verificara en dicho formato qué Unidad (Ambulancia, Grua, CarroTaller) asignada a determinado servicio no alcanzo a cumplir con el mismo dentro del umbral de tiempo maximo establecido para la atencion del mismo y remitira al Contratista por escrito la solicitud de aclaracion dedicha situacion en las proximas 24 horas siguientes a la ocurrencia de la falla; el contratista a su vez debera responder si es el caso y tiene soporte de la justificacion del retraso de la atencion del servicio, 24 horas despues de ser notificado.

Esta justificacion debera ser remitida con las respectivas pruebas y en ningun caso se admite que se ampare en daños mecanicos del vehiculo por mantenimiento preventivo o correctivos pues los vehiculos siempre deben estar en total disposicion mecanica para la prestacion de los servicios. Los hechos que sean atribuibles como justificaciones obedecen a situaciones especificas y ocacionadas por agentes externos al contratista tales como derrumbes y/o deslizamientos de tierra, inundaciones, protestas de la comunidad, cierres totales por accidentes, encontrar en el trayecto otro accidente, en general razones de fuerza mayor, las anteriores sin limitarse a demas situaciones que seran verificadas por la Interventoria. Cabe destacar que en los casos de los corredores de gestion vial integral en que el tramo vial se encuentre en obras de construccion y/o rehabilitacion, el Contratista debe impartir las directrices a su grupo de control de trafico para que los vehiculos de atencion (Ambulancia, Grua, CarroTaller) tengan la prioridad y paso ininterrupido.

Si la interventoria no encuentra viable la justificacion dada por el Contratista notificara en firme la decisión de aplicar la reduccion de ingreso especifica a la Unidad (Ambulancia, Grua, CarroTaller) que incumplió dentro de las 48 horas siguientes, esto con el fin de tener datos precisos de gestion mensual del Contratista, para el calculo final de la reduccion de ingresos en el mes, de acuerdo con la siguiente formula en la calidad de la prestacion del servicio.

- **Formula para el calculo de Reduccion de Ingresos por factor de calidad**

Una vez se establezca por parte de la Interventoria que se dio el retraso injustificado de un servicio y llevando registro de los servicios atendidos que estan fuera del umbral de tiempo de la atencion del mismo en un periodo mensual, se calculará de la siguiente forma la reduccion del ingreso por unidad RIU, teniendo en cuenta que el metodo de pago establecido para estos servicios.

RIU = ∑ SAU * 0,5% * Ingreso mes

- ✓ **RIU:** Reduccion de Ingreso de la Unidad en el mes calculado
- ✓ **∑ SAU :** Sumatoria en numero entero de servicios atendidos fuera del umbral (45 minutos max)
- ✓ **0,5% :** Coeficiente de reduccion sobre pago mensual **por unidad fuera de tiempo.**
- ✓ **Ingreso mes :** Pago contractual por la unidad (ambulancia, carro taller, Grua) incluido costo indirecto antes de iva.

Se aclara que la Interventoria y/o supervision realizara esta medicion a cada unidad (Ambulancia, Grua, CarroTaller) por separado, debido a que cada unidad tiene un pago mesual diferente, realizando un calculo para cada unidad por separado.

- **Formula para calcular el valor del pago mensual de cada unidad**

El calculo del valor a pagar antes de iva para cada unidad del contratista se obtendra de descontarle al valor mensual contratado de cada unidad la reduccion de ingreso de la misma, por retrasos en la prestacion del servicio, de acuerdo con la siguiente formula:

VPU = VMC-RIU

Donde: **VPU** = Valor a pagar por unidad mensual antes de iva
VMC = Valor mensual Contratado
RIU = Reduccion del ingreso de la unidad en el mes calculado.

En todo caso y en pro de mantener un adecuado nivel de servicio con un ajuste o penalizacion por demoras injustificadas en la prestacion del servicio, el valor de la reduccion de ingresos por unidad no podra ser mayor al diez porciento (10%) del valor contratado de cada unidad que se este calculando.

$RIU_{max} < 10\%VMC$

- **Niveles de Servicio:**

Teniendo en cuenta que en los servicios al usuario en la operación vial, son requerimientos inmediatos y que en algunos casos son vitales, como las ambulancias, se establecen los siguientes niveles de servicio para cada unidad o grupo de unidades que prestan el servicio en la vía de acuerdo con el siguiente cuadro, con base en el numero de servicios que se atienden en el mes dentro del tiempo maximo establecido para el mismo y el tiempo promedio de respuesta. La medida del nivel del servicio del tramo vial se hara por separado por cada grupo de unidades (ambulancias, gruas o carro taller) en periodos mensuales.

Nivel de Servicio	Porcentaje de eventos atendidos dentro del tiempo maximo	Tiempo promedio mensual de atencion de los eventos
A	%Eventos ≥ al 90%	Dentro del tiempo maximo permitido.
B	80% ≤ %Eventos < 90%	Hasta un 10% mas del tiempo maximo permitido
C	Menor al 80%	Mas del 10% del tiempo maximo permitido

El contratista debera procurar por mantener un nivel de servicio A para cada unidad o grupo de unidades del mismo tipo, que presten el servicio en todo el corredor que tenga a su cargo este servicio. En el evento en que la calidad del servicio llegue a C, es necesario que la interventoria y/o supervision revisen si se ha incurrido en un incumplimiento del contrato y se tomen las medidas a las que haya lugar para mejorar la situacion.