ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS - CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN PROVEEDOR INTEGRAL PARA GARANTIZAR LA APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE ESTADO SABER PRO Y TyT, Y LA PRUEBA PRACTICA DE ARQUITECTURA, VIGENCIA 2024.

Las actividades desarrolladas por el contratista deberán cumplir con los requerimientos de los anexos técnicos y en general de las condiciones contenidas en los términos de referencia del respectivo proceso de contratación, los cuales incluyen los siguientes acuerdos de niveles de servicio, que serán evaluados por cada aplicación de prueba.

Las actividades desarrolladas por el contratista deberán cumplir con los requerimientos de los anexos técnicos y en general de las condiciones contenidas en los términos de referencia del respectivo proceso de contratación, los cuales incluyen los siguientes acuerdos de niveles de servicio, que serán evaluados por aplicación de prueba.

No.	Como.	Nombre del ANS	Objetivo del ANS	Valor requerido	Forma de Medición	Frente de Trabajo en el que se mide	Penalización del nivel de servicio
1	Logística aplicación	**API-PR003-PR005.** Disponibilidad y puntualidad efectiva de Examinadores en las pruebas del Icfes.	Garantizar la disponibilidad y puntualidad de los examinadores en todas las actividades y tareas definidas por el Icfes para la correcta aplicación de las pruebas.	**Asistencia a las reuniones y aplicación de las pruebas:** • Los examinadores deben asistir puntualmente a la reunión o sesiones de reuniones previas en los sitios requeridos según el cuadro de aplicación. • Los examinadores deben asistir a la aplicación de las pruebas en los sitios de aplicación conforme a lo establecido en el anexo técnico y siguiendo las especificaciones de servicios proporcionadas por el Icfes. **Puntualidad de los examinadores:** • Los examinadores deben llegar a las aplicaciones de cada prueba y a cada una de las reuniones previas en los sitios requeridos por el Icfes, con una antelación de al menos 15 minutos antes de la hora establecida para cada sesión.	**Cantidad de examinadores ausentes:** Número de examinadores que no asistan tanto a la aplicación de la prueba como a las reuniones previas en los sitios requeridos por el Icfes. **Cantidad de retrasos de los examinadores:** Cantidad de retrasos por cada examinador.	•Requerimiento adicional de sesiones de reunión previas por parte del Integrador. •Reportes de asistencias entregados por el operador. •Relación de pagos de servicios técnicos. •Carpetas de informes de delegados. •Consolidado de informes de aplicación. •Anexo técnico. •Manuales de aplicación.	**1. Penalización por ausencia:** •Se calcula multiplicando el número de examinadores ausentes por el valor de la ausencia. •Valor de la ausencia delegado: 5 % de un SMMLV. •Valor de la ausencia otros examinadores:3 % de un SMMLV. **2. Penalización por retraso ante la puntualidad de asistencia:** •Se calcula multiplicando la cantidad de retrasos por el valor del retraso. •Valor del retraso: 1% de un SMMLV. •Intervalo de retraso:15 minutos
2	Logística aplicación	**API-PR003-PR005.** Disponibilidad y puntualidad del pago de servicios técnicos a los examinadores.	Garantizar la disponibilidad y puntualidad en el pago de los servicios técnicos prestados por los examinadores, asegurando que se realicen de manera precisa y efectiva, incluyendo el pago de viáticos y transporte cuando corresponda.	**Disponibilidad y puntualidad en el pago de viáticos y transporte:** Se debe garantizar la disponibilidad de los fondos y la realización puntual de los pagos de viáticos y transporte, de acuerdo con las reglas de tarifas establecidas. Esto asegura que los examinadores reciban la compensación correspondiente sin demoras ni errores, permitiéndoles cubrir sus gastos relacionados con la realización de las pruebas. **Disponibilidad y puntualidad en el pago de servicios técnicos:** Se debe asegurar la disponibilidad de los fondos y la realización puntual de los pagos por los servicios técnicos prestados por los examinadores. Esto implica que los pagos se realicen de manera oportuna, dentro de los plazos acordados, asegurando la correcta remuneración bajo las condiciones acordadas.	**Días de retraso en el pago de gastos de viáticos y transporte:** Cantidad de días adicionales transcurridos desde la fecha acordada para el pago de los gastos de viáticos hasta la fecha en que realmente se efectúa el pago. **Días de retraso en el pago de servicios técnicos:** Cantidad de días adicionales transcurridos desde la fecha acordada para el pago de los servicios técnicos prestados por los examinadores hasta la fecha en que efectivamente se realiza el pago. **Cantidad de examinadores que presentan retraso en el pago de servicios técnicos y gastos de viáticos y transporte:** Cantidad de examinadores que presentan retrasos en sus pagos tanto de los servicios técnicos como de los gastos de viáticos y transporte.	• Archivo de asignación de roles y sesiones de trabajo. • Reportes y soporte de pagos.	**1. Penalización por retraso en pago de viáticos y transporte:** • Se calcula multiplicando la cantidad de examinadores que presentan retraso en sus pagos por el número de días de retraso en el pago, y luego por el valor del retraso en los pagos de viáticos y transporte. •Valor del retraso en los pagos de viáticos y transporte: 1% de un SMMLV. **2. Penalización por retraso en pago de servicios técnicos:** • Se calcula multiplicando la cantidad de examinadores que presentan retraso en sus pagos por el número de días de retraso en el pago, y luego por el valor del retraso en los pagos de servicios técnicos. • Valor del retraso en los pagos de servicios técnicos: 2% de un SMMLV.
3	Logística aplicación	**API-PR003-PR005.** Disponibilidad e Integridad en la entrega de las carpetas e informes de Delegados al Icfes.	Asegurar la disponibilidad e integridad en la entrega puntual de las carpetas e informes de delegados en todas las etapas del proceso que lo requieran, así como en los lugares designados, cumpliendo con los plazos y fechas establecidos por el Icfes.	**Disponibilidad y puntualidad en la entrega de las carpetas e informes de delegados:** Se debe asegurar que las carpetas e informes de los delegados estén disponibles y sean entregadas puntualmente en los tiempos y lugares acordados. Esto implica que las carpetas e informes de delegados estarán disponibles cuando sean requeridas por el Icfes. **Integridad y calidad de las carpetas de informes de delegados:** Se debe garantizar que las carpetas e informes de delegados se entreguen en su totalidad, sin alteraciones, daños o faltantes, asegurando la precisión y fiabilidad de la información contenida en ellas. La integridad asegura que los datos recopilados por los delegados durante la aplicación de la prueba, presentes en cada elemento de las carpetas, cumplan con los requisitos establecidos en los manuales, instructivos o anexo técnico.	**Días de retraso en la entrega de carpetas de informes de delegados:** Número de días adicionales transcurridos desde la fecha acordada para la entrega de las carpetas e informes hasta la fecha efectiva de entrega. Podrá establecerse un plan de entregas aprobado por la supervisión, en casos justificados. **Retraso en la respuesta a PQRS:** Número de PQRS que presentaron retrasos en la respuesta en los tiempos acordados. Podrá establecerse un plan de respuestas aprobado por la supervisión, en casos justificados. Retraso en la entrega de carpetas e informes: Número de carpetas e informes que presentarón retraso en la entrega en los tiempos y lugares acordados. Podrá establecerse un plan de entregas aprobado por la supervisión, en casos justificados. **Cantidad de carpetas faltantes, incompletas o con inconsistencias en la calidad:** Número de carpetas e informes faltantes, incompletas o que presentan inconsistencias en la	• Reporte de recepción de informes y carpetas de informes de delegados por parte de los responsables de nodo. • Repoprte de recepción de las carpetas de informes de delegados por parte del profesional del servicio tecnico del archivo del Icfes.	**1. Penalización por retraso en la entrega de carpetas e informes:** • Se calcula multiplicando el número de carpetas e informes que presentan retraso en la entrega por el número de días de retraso, y luego por el valor del retraso en la entrega de carpetas. • Valor del retraso en la entrega de carpetas: 1% de un SMMLV. **2. Penalización por carpetas e informes faltantes, incompletas o con inconsistencias en la calidad:** •Se calcula sumando el producto del número de carpetas e informes faltantes, incompletas y con inconsistencias en la calidad por su respectivo valor. •Valor por carpetas faltantes o incompletas: 3% de un SMMLV. •Valor por carpetas con inconsistencias de calidad: 2% de un SMMLV. **3. Penalización por retraso en las PQRS** •Se calcula sumando el número de PQRS no atendidos, o retrasados en su respuesta por su respectivo valor. •Valor por PQRS no atentendidos: 5% de un SMMLV. •Valor PQRS con respuesta extemporanea: 2% de un SMMLV.
4	Logística aplicación	**API-PR003-PR005** **API-PR004.** Aseguramiento e integridad del material de examen durante los procesos y de aplicación de la prueba.	Garantizar que el material de examen cumpla con los criterios de calidad, integridad y confidencialidad en los procesos de aplicación, implementando medidas de seguridad y buenas prácticas de procedimiento, asegurando la cadena de custodia del material en los lugares y tiempos acordados, sin comprometer su contenido o accesibilidad.	**Calidad y confiabilidad, en los procesos de empaque y de aplicación de la prueba:** Se debe garantizar la integridad y calidad del material de examen en cada etapa o fase de los procesos de aplicación de la prueba. Esto implica la implementación rigurosa de controles de calidad y seguridad para salvaguardar el material en todo momento. Debe asegurarse que en el proceso de aplicación se manipule de manera adecuada el material de examen para evitar discrepancias de las cantidades, daños, alteraciones o incluso fuga, sustracción o fraude. Asimismo, durante la aplicación de la prueba, se deben garantizar los procedimientos, de tal forma que el material de examen se utilice de manera adecuada, bajo los procedimiento y protocolos establecidos y sin comprometer su integridad, asegurando la precisión y confiabilidad de los resultados. **Confidencialidad y aseguramiento del material de examen durante los procesos de empaque y de aplicación de la prueba:** Se debe asegurar que en todas las etapas del proceso de aplicación del material de examen, se mantenga la confidencialidad y seguridad del mismo. Esto incluye implementar controles de seguridad física y de la información estrictos para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso al material de examen y a la información. Además, se debe asegurar la disponibilidad del material en los lugares y tiempos acordados, sin demoras ni interrupciones en el proceso.	**Cantidad de novedades relacionados con vulneración de la cadena de custodia e integridad del material de examen:** Total de novedades, errores o desviaciones relacionadas con errores o inconsistencias en el registro fotográfico de contenedores o tula de ausentes. Estas novedades corresponden a la falta de evidencias fotográgicas por contenedor, al momento del cierre de los mismos durante la custodia temporal de material y previo a la entrega al operador de transporte.	•Anexo técnico. •Informes de auditoría. •Formatos de monitoreo procesos de empaque secundario y terciario. •Consolidado de informes de aplicación. •Herramienta tecnológica. •Reportes de aplicación. •Plan de producción del integrador. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en los procesos de custodia del material en la aplicación:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por incidente. •Valor de la novedad por incidente: 5% de un SMMLV.
5	Logística aplicación	**API-PR003-PR005** Aseguramiento e integridad del material de examen durante los procesos de aplicación de la prueba.	Garantizar que el material de examen cumpla con los criterios de calidad, integridad y confidencialidad en los procesos de aplicación, implementando medidas de seguridad y buenas prácticas de procedimiento, asegurando la disponibilidad del material en los lugares y tiempos acordados, sin comprometer su contenido o accesibilidad.	**Calidad y confiabilidad en los procesos de aplicación de la prueba:** Se debe garantizar la integridad y calidad del material de examen en cada etapa o fase de los procesos de aplicación de la prueba. Esto implica la implementación rigurosa de controles de calidad y seguridad para salvaguardar el material en todo momento. Durante la aplicación de la prueba, se deben garantizar los procedimientos, de tal forma que el material de examen se utilice de manera adecuada, bajo los procedimiento y protocolos establecidos y sin comprometer su integridad, asegurando la precisión y confiabilidad de los resultados. **Confidencialidad y aseguramiento del material de examen durante los procesos de empaque y de aplicación de la prueba:** Se debe asegurar que en todas las etapas del proceso de empaque y de aplicación del material de examen, se mantenga la confidencialidad y seguridad del mismo. Esto incluye implementar controles de seguridad física y de la información estrictos para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso al material de examen y a la información. Además, se debe asegurar la disponibilidad del material en los lugares y tiempos acordados, sin demoras ni interrupciones en el proceso.	**Cantidad de novedades relacionadas con los procedimientos del proceso de aplicación e integridad del material de examen:** Se refiere al número total de novedades, errores o desviaciones relacionados con el proceso de aplicación. Estas novedades suelen estar principalmente relacionadas con errores en los procedimientos establecidos para la aplicación de la prueba en cada uno de los sitios designados por el Icfes. Dichas incidencias pueden afectar la calidad, integridad y seguridad del material de examen, lo cual, a su vez, repercute en los procesos de logística inversa, que incluyen el desempaque, la lectura y la digitalización del material de examen, entre otros. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y confidencialidad del material de examen en los procesos de aplicación de la prueba:** Este valor indica el número de incidentes relacionados con la seguridad y confidencialidad del material de examen detectados en cualquier etapa del proceso de aplicación, de acuerdo con los requerimientos de seguridad física y de la información establecidos en el anexo técnico.	•Anexo técnico. •Informes de auditoría. •Formatos de monitoreo procesos . •Consolidado de informes de aplicación. •Herramienta tecnológica. •Reportes de aplicación. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por novedades en el proceso de aplicación:** •Se calcula sumando el producto de la cantidad de novedades del proceso de aplicación, por el valor de novedad de aplicación. •Valor de novedad de aplicación: 3% de un SMMLV. **2. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en los procesos de aplicación:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por incidente. •Valor de la novedad por incidente: 5% de un SMMLV.
6	Impresión y empaque	**API-PR004.** Asegurar la integridad del material de examen en los procesos de producción.	Garantizar que el material de examen se produzca y se disponga con los estándares de calidad, integridad y confidencialidad requeridos por el Icfes, asegurando su disponibilidad en los lugares y tiempos acordados, sin comprometer su contenido o accesibilidad.	**Calidad y confiabilidad en los procesos de producción del material de examen:** Se debe asegurar que durante todas las etapas del proceso productivo, que comprenden el procesamiento de datos, impresión, corte, personalización, armado, entre otros, se cumplan los estándares de calidad establecidos tanto en los insumos de producción como en los acabados y el producto terminado en la fase de impresión. Esto implica garantizar la confiabilidad del material de examen, asegurando que no se presenten novedades de calidad en la impresión, alteración de la información, ni daños desde el momento de su producción hasta su entrega. **Confidencialidad y aseguramiento del material de examen el proceso de producción:** Se debe asegurar que en todas las etapas del proceso de producción del material de examen, desde el procesamiento de datos hasta la impresión, corte, personalización, armado y disposición final, se mantenga la confidencialidad del contenido. Esto incluye implementar controles de seguridad física y de la información estrictos para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso al material de examen y a la información. Además, se debe asegurar la disponibilidad del material en los lugares y tiempos acordados, sin demoras ni interrupciones en el proceso.	**Cantidad de novedades relacionadas con la calidad de la impresión del material de examen:** Número de novedades relacionadas con la calidad de la impresión del material de examen, identificadas durante y después del proceso de producción. Estas incidencias pueden detectarse en actividades de auditoría, en los subprocesos de logística inversa, en notificaciones de PQR, en la verificación física del material de examen, entre otros. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y confidencialidad del material de examen en el proceso de producción:** Número de incidentes relacionados con la seguridad y confidencialidad del material de examen detectados en cualquier etapa del proceso de producción, conforme a los requerimientos de seguridad física y de la información establecidos en el anexo técnico.	•Informes de auditoría. •Formatos de monitoreo procesos de impresión y empaque. •Anexo técnico. •Consolidado de informes de aplicación. •Herramienta tecnológica. •Plan de producción del integrador. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por novedades de calidad de la impresión:** •Se calcula sumando el producto de la cantidad de material de examen que presenta novedad de calidad de la impresión, por el peso de la novedad y por el valor de la novedad por calidad. •Valor de la novedad por calidad: 3% de un SMMLV. •Peso de la novedad: 1 para novedades con impacto bajo; y 3 para novedades de impacto alto. Tipologías: Impacto bajo: afectaciones en la calidad que no impiden la aplicación. Impacto alto: Afectaciones en la calidad que impiden la aplicación. **2. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad del material de examen en el proceso de producción:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por incidente. •Valor de la novedad por incidente: 5% de un SMMLV.
7	Impresión y empaque	**API-PR004.** Aseguramiento e integridad del material de examen durante los procesos de empaque de la prueba.	Garantizar que el material de examen cumpla con los criterios de calidad, integridad y confidencialidad en los procesos de empaque, implementando medidas de seguridad y buenas prácticas de procedimiento, asegurando la disponibilidad del material en los lugares y tiempos acordados, sin comprometer su contenido o accesibilidad.	**Calidad y confiabilidad en los procesos de empaque:** Se debe garantizar la integridad y calidad del material de examen en cada etapa o fase de los procesos de empaque. Esto implica la implementación rigurosa de controles de calidad y seguridad para salvaguardar el material en todo momento. Debe asegurarse que el proceso de empaque cumpla con las especificaciones de calidad requeridas, garantizando que cada elemento, insumo y unidad de empaque sean de calidad y se manipulen de manera adecuada para evitar discrepancias de las cantidades, daños o alteraciones. **Confidencialidad y aseguramiento del material de examen durante los procesos de empaque:** Se debe asegurar que en todas las etapas del proceso de empaque , se mantenga la confidencialidad y seguridad del mismo. Esto incluye implementar controles de seguridad física y de la información estrictos para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso al material de examen y a la información. Además, se debe asegurar la disponibilidad del material en los lugares y tiempos acordados, sin demoras ni interrupciones en el proceso.	**Cantidad de novedades relacionados con la calidad del empaque:** Total de novedades, errores o desviaciones relacionadas con el proceso de empaque. Estas novedades pueden comprender desde errores en el etiquetado o rotulado hasta daños en el material de examen, inconsistencias en la calidad de las unidades de empaque o insumos, así como discrepancias en la cantidad de material empacado, entre otros. Estas incidencias pueden impactar la calidad, integridad y seguridad del material de examen, lo cual, a su vez, afecta los procesos de logística inversa, como el desempaque, la lectura y la digitalización del material. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y confidencialidad del material de examen en los procesos de empaque:** Este valor indica el número de incidentes relacionados con la seguridad y confidencialidad del material de examen detectados en cualquier etapa del proceso de empaque, de acuerdo con los requerimientos de seguridad física y de la información establecidos en el anexo técnico.	•Anexo técnico. •Informes de auditoría. •Formatos de monitoreo procesos de empaque secundario y terciario. •Consolidado de informes de aplicación. •Herramienta tecnológica. •Reportes de aplicación. •Plan de producción del integrador. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por novedades de calidad en el empaque:** •Se calcula sumando el producto de la cantidad de novedades de empaque, por el valor de novedad de empaque. •Valor de novedad de empaque: 3% de un SMMLV. **2. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en los procesos de empaque:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por incidente. •Valor de la novedad por incidente: 5% de un SMMLV.
8	Transporte	**API-PR004.** Aseguramiento e integridad del material de examen durante los procesos de transporte y distribución.	Garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad del material de examen durante su transporte y distribución, implementando medidas y procedimientos de seguridad adecuados. Esto incluye proteger el material de examen de posibles pérdidas totales o parciales, daños, aperturas no autorizadas de las unidades de empaque y manipulaciones indebidas que puedan comprometer su integridad y confidencialidad. Además, de asegurar que el material esté disponible en los lugares y tiempos acordados, sin comprometer su contenido ni su accesibilidad.	**Calidad y confiabilidad en los procesos dede transporte y distribución:** Se debe asegurar que en cada etapa o fase del proceso de transporte y distribución, que comprende el aseguramiento de bodegas regionales, almacenamiento y custodia del material de examen en bodegas regionales, seguimiento de tracking, recepción y entrega, entre otros, se cumplan los estándares de calidad de los procedimientos establecidos. Además, se debe asegurar la disponibilidad del material de examen en los sitios, lugares y tiempos acordados, sin demoras ni interrupciones en los procesos. **Confidencialidad y aseguramiento del material de examen durante los procesos de transporte y distribución:** Se debe asegurar que en todas las etapas y procedimientos del proceso de transporte y distribución, se mantenga la confidencialidad y seguridad del material de examen. Esto incluye implementar controles de seguridad física y de la información estrictos para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso a las unidades de empaque y a la información, asegurando la disponibilidad del material cuando se requiere.	**Cantidad de novedades relacionados con el proceso de transporte y distribución:** Este valor representa el número total de novedades, errores o desviaciones asociados con el proceso de transporte y distribución. Estas incidencias suelen estar principalmente relacionadas con errores en los procedimientos establecidos para la recepción, almacenamiento, distribución y entrega del material de examen en los sitios y lugares designados por el Icfes, así como en el aseguramiento de bodegas regionales, entre otros aspectos. Tales incidentes pueden afectar la calidad, integridad y seguridad del material de examen, lo cual, a su vez, repercute en los procesos de aplicación de la prueba y de logística inversa, que incluyen el desempaque, la lectura y la digitalización del material de examen, entre otras actividades. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y confidencialidad del material de examen durante los procesos de transporte y distribución:** Este valor indica el número de incidentes relacionados con la seguridad y confidencialidad del material de examen y de las unidades de empaque evidenciados en los procesos de transporte y distribución. Estos incidentes son detectados en cada etapa del proceso de transporte y distribución, de acuerdo con los requerimientos de seguridad física y de la información establecidos en el anexo técnico.	•Anexo técnico. •Informes de auditoría. •Formatos de verificación material de examen en bodega principal-regional. •Consolidado de informes de aplicación. •Herramienta tecnológica. •Reportes de aplicación. •Plan de producción del integrador. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por novedades de calidad en el transporte y distribución del material de examen:** •Se calcula sumando el producto de la cantidad de novedades presentadas en cada una de las etapas del proceso de transporte y distribución, por el valor de novedad del transporte y distribución. •Valor de novedad de transporte y distribución: 3% de un SMMLV. **2. Penalización por retrasos en el transporte y distribución del material de examen:** •Se calcula multiplicando la cantidad de retrasos por el valor del retraso. •Valor del retraso: 3% de un SMMLV. •Intervalo de retraso: 15 minutos **3. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en el proceso de transporte y distribuciòn:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por peso del incidente. •Valor de novedad por incidente: 50% de un SMMLV. •Peso del incidente: Novedades Empaque secundario: 2 unidades •Peso del incidente: Novedades Empaque primario: 4 unidades **4. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en el proceso de transporte y distribuciòn:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por peso del incidente. •Valor de novedad por incidente: 20% de un SMMLV. •Peso del incidente: Novedades en el embalaje: 1 unidades •Peso del incidente: Novedades en los precintos de seguridad: 3 unidades. •Peso del incidente: Novedades en la cinta de seguridad: 2 unidades.
9	logística inversa de desempaque y lectura	**API-PR004.** Seguridad e integridad en el procesamiento y en la entrega de los productos finales: hojas de respuestas, strings de respuestas, listados de registros de asistencia, y discos duros con imágenes, metadata y archivos de novedades de la lectura de hojas de respuestas, etc.	Garantizar que los productos a entregar, tales como las hojas de respuestas, strings de respuestas, listados de registros de asistencia y discos duros con imágenes, metadata y archivos de novedades de la lectura de hojas de respuestas, que son de carácter reservado, cumplan con los criterios de calidad, integridad y confidencialidad durante su procesamiento y entrega al Icfes. Esto incluye asegurar que se sigan las especificaciones de calidad en todo momento y que estos productos sean entregados en los lugares requeridos y en los tiempos acordados, sin comprometer su contenido, accesibilidad y confidencialidad.	**Calidad y confiabilidad en los procesos de logística inversa:** Se debe asegurar la integridad y calidad del material de examen en cada etapa de los procesos de logística inversa. Esto implica cumplir con los estándares de calidad establecidos por el Icfes, garantizando que cada elemento que comprende o se genera del material de examen sea procesado y manipulado adecuadamente para prevenir errores, discrepancias en las cantidades, daños o alteraciones. Además, es fundamental asegurar la precisión y confiabilidad de los productos finales, como el strings, las imágenes de hojas de respuestas y de listados de asistencia, los archivos de búsqueda o metadata, los archivos de cambios sobre el strings, y el empaque de hojas de respuestas, entre otros. **Disponibilidad y puntualidad en la entrega de los productos:** Se debe garantizar que los productos estén disponibles y sean entregados puntualmente en los tiempos y lugares establecidos. Esto implica que productos como el strings, las imágenes de hojas de respuestas y listados de asistencia, la metadata, los archivos de cambios sobre el strings, y las hojas de respuestas con su respectivo empaque, estén disponibles en los lugares y tiempos acordados. Además, se debe asegurar que estos productos mantengan su integridad, custodia y seguridad durante todo el proceso, sin comprometer su contenido ni accesibilidad. **Confidencialidad y aseguramiento del material de examen y de los productos durante el proceso de logística inversa:** Es fundamental garantizar la confidencialidad y seguridad del material de examen y de los productos a entregar en todas las etapas del proceso de logística inversa, que incluye el procesamiento de datos, desempaque, lectura, digitalización, empaque de hojas de respuestas, así como la digitalización y empaque de listados de registros de asistencia, entre otros. Esto implica la implementación de estrictos controles de seguridad física y de la información para asegurar que solo el personal autorizado tenga acceso al material de examen y a la información.	**Cantidad de novedades relacionados con la calidad de los productos entregados al Icfes:** Total de novedades, errores o desviaciones relacionadas con la calidad de los productos. Estas incidencias pueden incluir errores en el string de respuestas, digitalización incorrecta de hojas de respuestas y listados de asistencia, errores en la metadata, y discrepancias en la cantidad de los productos entregados, entre otros. Estas fallas pueden afectar la calidad y confiabilidad de los resultados publicados por el Icfes, impactando directamente a los examinandos, instituciones y usuarios finales. **Días de retraso en la entrega de los productos al Icfes:** Número de días adicionales transcurridos desde la fecha acordada para la entrega de los productos hasta la fecha efectiva de entrega. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y confidencialidad del material de examen y de los productos durante el proceso de logistica inversa y lectura:** Este valor indica el número de incidentes relacionados con la seguridad y confidencialidad del material de examen detectados en cualquier etapa del proceso de empaque y de aplicación, de acuerdo con los requerimientos de seguridad física y de la información establecidos en el anexo técnico.	•Anexo técnico. •Reporte e informes de validación. interna del Icfes. •Manuales de la ficha técnica de validación del string de lectura. •Manual del archivo de cambios sobre el string. •Informes de auditoría. •Formatos de monitoreo. •Herramienta tecnológica. •Plan de producción del integrador. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por novedades de calidad de los productos entregados:** •Se calcula multiplicando la cantidad de hojas de respuesta entregadas con novedad de impacto, por el peso de la novedad, y luego por el valor de la novedad por calidad. •Valor de la novedad por calidad: 5% de un SMMLV. •Peso de la novedad: 1 para novedades con impacto bajo y 10 para novedades de impacto alto •Tipología: Bajo impacto: Permite subsanar lectura Alto impacto: No permite subsanar lectura **2. Penalización por retraso en la entrega de los productos:** • Se calcula multiplicando el número de productos que presentan retraso en la entrega por el número de días de retraso, y luego por el valor del retraso en la entrega de estos. • Valor del retraso en la entrega de los productos: 2% de un SMMLV. **3. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en los procesos de logistica inversa y lectura:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por incidente. •Valor de la novedad por incidente: 5% de un SMMLV.
10	logística inversa de desempaque y lectura	**API-PR004.** Aseguramiento, integridad y confidencialidad del material de examen durante el proceso de destrucción.	Salvaguardar la seguridad y la confidencialidad de la información contenida en el material de examen en todas las fases o etapas del proceso de destrucción, garantizando su integridad y asegurando que ningún acceso o procesamiento no autorizado comprometa la validez y la confidencialidad de los datos contenidos en dicho material.	**Calidad y confiabilidad en el proceso de destrucción del material de examen:** Se debe garantizar la calidad y confiabilidad en el proceso de destrucción del material de examen, asegurando que cada etapa, desde el desempaque hasta la certificación o lectura de códigos de barras de los cuadernillos de examen, así como los movimientos o traslados del material hacia las áreas de disposición final, se lleve a cabo conforme a los estándares de calidad establecidos. Esto implica preservar la integridad del material y su adecuada eliminación según los protocolos establecidos. **Confidencialidad y aseguramiento de la informaciòn contenida en el material de examen durante el proceso de destrucciòn:** Se debe mantener la confidencialidad y aseguramiento de la información durante el proceso de destrucción del material de examen. Para lograr esto, se requiere la implementación de estrictos controles de seguridad física y de la información, garantizando que solo el personal autorizado acceda al material de examen y a la información contenida en este.	**Cantidad de novedades relacionados con el proceso de destrucción:** Este valor representa el número total de novedades, errores o desviaciones asociadas al proceso de destrucción. Estas incidencias suelen estar principalmente vinculadas a errores en las medidas o cortes del papel, así como inconsistencias en la información de certificación (lectura de códigos de barras de los cuadernillos de examen), entre otros aspectos. Dichos incidentes pueden aumentar el riesgo de filtraciones de información no autorizadas. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y confidencialidad del material de examen durante el proceso de destrucción:** Este valor indica el número de incidentes relacionados con la seguridad y confidencialidad del material de examen identificados durante el proceso de destrucción.	•Anexo técnico. •Informes de auditoría. •Formatos de monitoreo. •Herramienta tecnológica. •Plan de producción del integrador. •Plan de Calidad del integrador. •Protocolo de seguridad del integrador.	**1. Penalización por novedades de calidad en el proceso de destrucción del material de examen:** •Se calcula sumando la cantidad de novedades presentadas en cada una de las etapas del proceso de destrucción, por el valor de novedad de destrucción. •Valor de novedad de destrucción: 2% de un SMMLV. **2. Penalización por incidentes de seguridad y confidencialidad en el proceso de destrucción:** •Número total de incidentes de seguridad y confidencialidad por el valor de la novedad por incidente. •Valor de la novedad por incidente: 5% de un SMMLV.
11	kits de aplicación	**API-PR004.** Disponibilidad, integridad y puntualidad en la entrega de los kits de aplicación y de aseo.	Garantizar la disponibilidad, integridad y puntualidad en la entrega de los kits de aplicación y de aseo, necesarios para las etapas de aplicación de la prueba donde sean requeridos, así como en los lugares designados, asegurando el cumplimiento estricto de los plazos y fechas establecidos por el Icfes.	**Integridad y calidad de los kits de aplicación:** Garantizar el suministro, impresión y empaque integral de los elementos impresos fijos, variables y consumibles que conforman los kits de aplicación. Además, asegurar el empaque completo del 100% de los elementos de los kits de aplicación, de acuerdo con la biblia de kits y la programación de entrega. Esto incluye garantizar su correcta identificación y entrega puntual en las fechas, sitios de aplicación y demás lugares designados por el Icfes. **Disponibilidad y puntualidad en la entrega de los kits de aplicación:** Se debe asegurar que los kits de aplicación estén disponibles y sean entregadas puntualmente en los tiempos, sitios de aplicación y lugares acordados. Esto implica que los kits de aplicación estarán disponibles para los examinadores y los sitios de aplicación cuando sean requeridas por el Icfes.	**Días de retraso en la entrega de los kits de aplicación:** Número de días adicionales transcurridos desde la fecha acordada para la entrega de los kits de aplicación hasta la fecha efectiva de entrega. **Cantidad de kits de aplicación con retraso en la entrega:** Número de kits de aplicación que presentarón retraso en la entrega en los tiempos y lugares acordados. **Cantidad de kits de aplicación faltantes, incompletos o con inconsistencias de calidad:** Número de kits de aplicación faltantes, incompletos o que presentan inconsistencias de calidad conforme a lo establecido por anexo técnico.	•Anexo técnico. •Informes de auditoría. •Reportes de entregas. •Listas de chequeo de kits de aplicación. •Plan de producción del integrador. •Reportes de aplicación.	**1. Penalización por retraso en la entrega de los kits de aplicación:** • Se calcula multiplicando el número de kits de aplicación que presentan retraso en la entrega por el número de días de retraso, y luego por el valor del retraso en la entrega de los kits. • Valor del retraso en la entrega de los kits: 2% de un SMMLV. **2. Penalización por kits de aplicación faltantes, incompletos o con inconsistencias de calidad:** •Se calcula sumando el producto del número de kits de aplicación faltantes, incompletos y con inconsistencias de calidad por el valor de kits faltantes o incompletos. •Valor por kits faltantes o incompletos: 3% de un SMMLV.
12	todos los componentes	**API-PR003-PR005** **API-PR004.** Aseguramiento e integridad de la información y del material de examen a lo largo de toda la cadena operacional y de custodia.	Salvaguardar la seguridad y la integridad de la información y el material de examen en todas las fases de la cadena operativa y de custodia, asegurando que la aplicación de las pruebas se lleven a cabo conforme a las especificaciones técnicas y las fechas establecidas por el Icfes.	**Confidencialidad y aseguramiento de la información y del material de examen a lo largo de toda la cadena operacional y de custodia:** Se debe salvaguardar la seguridad y la integridad de la información y del material de examen en todas las fases de la cadena operativa y de custodia, lo que implica prevenir cualquier intento de sustracción, robo o divulgación total o parcial durante todo el proceso. Además, es necesario implementar medidas de seguridad y controles rigurosos para garantizar la confidencialidad y la integridad de los datos y el material del examen en todo momento.	**Faltantes de hojas de respuestas diligenciadas por los examinandos:** Número de faltantes de hojas de respuestas diligenciadas por los examinandos, presentadas durante la cadena operativa y de custodia. **Cantidad de ítems o preguntas pérdidas, divulgadas o sustraídas:** Cantidad de ítems o preguntas pérdidas, divulgadas o sustraídas durante la cadena operativa y de custodia. **Incidentes relacionados con el aseguramiento y la confidencialidad de la información de las pruebas del Icfes:** Este valor representa el número de incidentes detectados en cualquier etapa de la cadena operativa, relacionados con la pérdida de información confidencial, como las biblias de material de examen, los cuadros de aplicación, las bases de datos de examinadores, entre otros. Estos incidentes se evalúan conforme los requerimientos de seguridad física y de la información establecidos en el anexo técnico.	•Informes de auditoría. •Reporte e informes de operación. •Consolidado de informes de aplicación. •Medios de comunicación pública. •Peticiones, quejas y reclamos del usuario.	**1. Penalización por faltante de hojas de respuestas:** •Número de faltantes de hojas de respuestas, por el valor de la novedad de faltante. •Valor de faltante de hojas de respuestas: 1 SMMLV **2. Penalización por cantidad de ítems o preguntas, perdidas, divulgadas o sustraídas:** Cantidad de ítems afectados por el valor del impacto. •Valor de faltante de ítems: $1.160.000 •Impacto: ítems perdidos: igual al valor ítems sustraídos: igual al valor ítems divulgados: 1.2 del valor **NOTA 1** : En caso de que la cantidad de hojas de respuesta y/o ítems o preguntas perdidas, sustraídas o divulgadas supere las 500 unidades, el supervisor del contrato y el ordenador del gasto procederán a verificar un posible incumplimiento del contrato. En todo caso, deberá verificarse el contexto, impacto y justificación que presente el contratista frente al faltante debidamente verificado. **NOTA 2**: Esta penalización no excluye o entra en conflicto con las anteriores tipificaciones, por lo cual se generará el cobro de manera independiente.

Nota 1:
Las partes acuerdan que la prestación del servicio por parte del Contratista estará sujeta a la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (en adelante ANS) establecidos durante el proceso de selección contractual y aceptado mediante la presentación de su oferta. La verificación, cálculo y aplicación de los indicadores y descuentos por fallas en los niveles de servicio se realizará de acuerdo con el procedimiento pactado contractualmente el cual se encuentra enmarcado en el artículo 45 del Manual de Contratación del Icfes.

Nota 2:
De acuerdo con el Polinomio de estimación de perdida de información de cuadernillos realizado por la entidad, el costo máximo calculado por ítem es de un millón ciento sesenta mil cincuenta y seis pesos M/cte ($1.160.056). En atención a este estudio se establece la fórmula para calcular la aplicación del ANS 12.

Nota 3:
La aplicación del ANS número 12, incluye todos los perjuicios causados teniendo en cuenta la proyección realizada, por lo cual su aplicación excluye cualquier clase de accion judicial o administrativa. No obstante, si se procede a instaurar acciones judiciales o administrativas por parte del instituto con el propósito de obtener el reconocimiento de indemnizaciones de perjuicios superiores ocasionados por la divulgación indebida, pérdida, extravió o sustracción del material de examen, corresponderá al supervisor del contrato definir el posible incumplimiento y la tasación de dichos perjuicios. Para el efecto,

Nota 4: Para el ANS contenido en el numeral 12, se tiene la siguiente definición:

Se entiende por divulgado: cuando el ítem se publica o difunde por cualquier medio, dentro de los cuales se encuentran redes sociales, whatsapp, transferencia de datos, entre otros. La divulgación no se limita a los medios señalados los cuales se citan a manera de ejemplo y en todo caso, deberá corresponder a la divulgación de las pruebas en curso.