ANEXO
ADMINISTRACIÓN DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Introducción

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. con el fin de generar una mejora continua en la ejecución en los contratos celebrados resultado de la adjudicación de los procesos de selección adelantados mediante la modalidad de órdenes de compra, plantea como estrategia desarrollar mecanismos que les permitan a los supervisores evaluar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones estipuladas. El lineamiento mencionado, se denomina "*Administración de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)*" el cual podrá garantizar que las obligaciones pactadas en la Cláusula de Obligaciones Específicas se cumplan conforme a las condiciones técnicas y en oportunidad, 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, utilizar mecanismos y herramientas en pro de conminar el cumplimiento de las obligaciones establecidas. Este documento define y estipula los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), exigibles a los proveedores y/o contratista.

Definiciones

ANS – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Es un acuerdo entre el proveedor de servicios y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor, así como las consecuencias de su incumplimiento que anticipadamente aceptan las partes. En esencia los ANS establecen la relación entre ambas partes. En ellos se identifican y definen las necesidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. a la vez que se controlan sus expectativas de servicio en relación con la capacidad del proveedor y/o contratista. Como resultado del análisis de la operación y la prestación del servicio contratado, se han identificado como parámetro a satisfacer el siguiente atributo:

• Oportunidad (Entrega - Cumplimiento): Corresponde al atributo que se asocia con la entrega de los bienes o servicios, de acuerdo con las obligaciones contractuales, dentro de los plazos establecidos, y en lo dispuesto.
• Calidad: Corresponde al atributo que se orienta a las condiciones de entrega y en el marco de los dispuesto en los requerimientos o compromisos suscritos por el supervisor del contrato, y conforme a las características técnicas, cantidades y calidades determinadas en las especificaciones técnicas.

Este Anexo permiten medir de manera específica, oportuna y pertinente, las condiciones de disponibilidad, seguridad y calidad de los bienes y servicios asociados, en marco del cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la suscripción del contrato.

Consideraciones generales

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCION."

El proveedor 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 aplicables. Los cuales acepta con la suscripción del Contrato.

El seguimiento a los ANS descritos en este documento corresponde al Supervisor del Contrato, por ende, cuando el proveedor incurra en lo establecido en cada nivel de servicio, se genera la activación de los porcentajes por niveles de servicios reconocidos por el proveedor a favor de la Entidad Compradora los cuales se verán reflejados en la facturación.

¿Desde cuando se aplica los ANS?

Los ANS serán medidos y aplicados a partir del inicio del contrato, es decir, desde la firma del acta de inicio. Los descuentos por no cumplimiento de los ANS empezarán a hacerse efectivo previo a la presentación de la factura correspondiente.

La revisión, actualización, modificación, ampliación o disminución de los indicadores, así como los efectos económicos asociados a ellos, podrán ser concertados entre las partes, siempre y cuando se mantenga la estructura del negocio. Estos podrán ser evaluados y ajustados al culminar cada año de operación contados desde la firma del acta de inicio, o en el caso de que el plazo sea inferior al año, podrá se ajustado dos meses previo a la finalización de contrato si así se requiere y de acuerdo con las políticas de mejora del servicio y las condiciones propias de la entidad.

¿Cómo aplicar los ANS?

Si el proveedor incurre en una de las causales de descuentos descritas en la matriz, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. a través del supervisor del contrato adelantará el siguiente trámite:

Requerirá al proveedor mediante solicitud escrita, con el fin de adelantar el tratamiento a las fallas de bienes y/o servicios, la cual se adelantará en observancia al principio del debido proceso y de la normatividad vigente con la finalidad de determinar la compensación.

Por lo anterior, la solicitud se tramitará de la siguiente manera:

i) Se le informará y dará traslado al proveedor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos, del informe de la presunta causal, las cláusulas aplicables y/o requerimientos solicitados y el posible monto económico a descontar con las evidencias correspondientes, indicando que de no recibir respuesta o si la misma no satisface o no constituye sustentación suficiente, el descuento indicado se deberá ser aplicado a la facturación del mes inmediatamente siguiente

ii) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibido del correo, el proveedor puede, vía correo, controvertir los hechos y evidencias

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCION."

trasladadas o manifestar la aceptación de los hechos y evidencias allegadas por el supervisor.

iii) Una vez recibido y analizado los argumentos del proveedor, el Supervisor del contrato manifestará si procede la implementación del descuento según los ANS acordados y se le informará vía correo electrónico dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibido del correo del proveedor o vencimiento el plazo para controvertir el informe inicial remitido por el supervisor la decisión de aplicación o no del ANS. En caso de aplicación del ANS se deberá identificar el valor de descuento por ANS conforme a la Tabla 1. ANS aplicables Modalidad–Invitación a Cotizar.

Todas las decisiones tomadas por las partes serán respaldadas en los correos electrónicos aceptados y aprobados tanto por el proveedor como por el supervisor.

El monto económico que por concepto de compensación de acuerdo con el ANS y es aceptado por las partes, deberá ser aplicado por el Contratista en la factura del mes inmediatamente siguiente, novedad que será verificada por el Supervisor del Contrato.

Una vez medidos los indicadores, los correspondientes descuentos no podrán exceder en su totalidad del 10% del valor total del contrato.

Por último, la unidad de medición de todos los indicadores será en porcentajes, la frecuencia de medición será mensual y el ámbito de medición serán los bienes y/o servicios que se implementen o ejecuten en el momento de realizar la medición.

De conformidad con lo anterior, la estructura de cada uno de los indicadores corresponde a la que se indica a continuación:

a. Categoría: Corresponde a la categoría a la que pertenece el indicador.
b. Nombre del indicador: Corresponde a la identificación del indicador.
c. Concepto de medición: Se refiere a las características o descripción del bien o servicio que pretenden ser verificadas a través del correspondiente indicador.
d. Método de Medición: Se refiere a la descripción del procedimiento para efectuar la medida del correspondiente indicador.
e. Descuentos por incumplimiento del ANS: Se refiere al porcentaje descontado del mes por no cumplir el ANS.
f. Fuente de información: Elemento por cual se materializa o evidencia la aplicación del ANS

Medición de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)

Para garantizar el proceso de conciliación de los ANS para la posterior facturación y cobro de ANS, el contratista deberá contar con accesos, usuarios, permisos e informes requeridos para verificar el cumplimiento y medición real de los indicadores, que servirán de base para la presentación del presunto informe con las evidencias de aplicación de ANS.

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCION."

CATEGORÍA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONCEPTO DE MEDICIÓN	MÉTODO DE MEDICIÓN	DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO DEL ANS	MEDICIÓN ANS	FUENTE DE INFORMACIÓN
OPORTUNIDAD	Tiempo de entrega del bien y/o servicio.	Producto, elemento, bien o ítems entregado de forma oportuna o dentro de los términos establecidos por el supervisor en cumplimiento con las especificaciones establecidas desde el componente técnico	Determinar la fecha, hora de entrega y el valor total del/los ítems solicitados por el supervisor del contrato en el marco conforme a lo requerido contractualmente y/o requerimiento	**Del criterio de días:** Se aplica el 0,5% del valor total de la solicitud o requerimiento por cada día de retraso parcial o total hasta la fecha y hora de entrega total. **Nota:** si la entrega se establece en días, es decir, sin determinar fecha, el supervisor deberá indicar si eso días se contarán hábiles o calendarios. En caso de no indicarse, se entenderá hábiles y de esta forma se hará los cálculos aquí indicados. *Total días de incumplimiento* ✖ El 0,5% del valor total del/los ítems incumplidos = valor total a descontar* ***EJEMPLO DE REQUERIMIENTO TOTALMENTE INCUMPLIDO:*** Orden de compra vigente por valor de $25.000.000 y cuya acta de inicio es el 7 de abril de 2025. Supervisor del contrato requiere el 9 de abril de 2025 la entrega de 10 ítems que suman $15.000.000, las cuales deben ser entregados totalmente el 14 de abril de 2025 a las 3:00 P.M. Llegada la fecha el proveedor no entrega lo solicitado y finalmente indica que los productos serán entregados el 19 de abril de 2025 a las 4:00 P.M. y así se hace efectivo. *-Valor ítems incumplidos: $15.000.000 x 0,5% = $75.000* *-Días incumplidos: 14 ✖ 15 ✖ 16 ✖ 17 ✖ 18 ✖ 19 ✔* *Día de incumplimiento — Día de la entrega* *-Total días incumplidos: Cinco (5) días* ***APLICACIÓN DE FORMULA*** *5 días ✖ $75.000 = $375.000* ***EJEMPLO DE REQUERIMIENTO PARCIALMENTE INCUMPLIDO:*** Orden de compra vigente por valor de $25.000.000 y cuya acta de inicio es el 7 de abril de 2025. Supervisor del contrato requiere el 9 de abril de 2025 la entrega de 10 ítems que suman $15.000.000, las cuales deben ser entregados totalmente el 14 de abril de 2025 a las 3:00 P.M. Llegada la fecha el proveedor entrega parcialmente 5 de los 10 ítems lo solicitado y finalmente indica que los productos serán entregados el 19 de abril de 2025 a las 4:00 P.M. y así se hace efectivo. *-Cada ítem tiene un costo de $1.500.000* *-Total ítems incumplidos: Cinco (5) ítems* *-Valor ítems incumplidos: 5 ítems ✖ $1.500.000 = $7.500.000* *-Valor descuento por día de los ítems incumplidos: $7.500.000 x 0,5% = $37.500* *-Días incumplidos: 14 ✖ 15 ✖ 16 ✖ 17 ✖ 18 ✖ 19 ✔* *Día de incumplimiento — Día de la entrega* *-Total días incumplidos: Cinco (5) días* ***APLICACIÓN DE FORMULA*** *5 días ✖ $37.500 = $187.500* ***Nota:** Los días se cuenta, inclusive, el día en que se dio el incumplimiento hasta del día antes de entrega de cumplimiento. Es igualmente referencia de cumplimiento tanto la fecha como la hora, si así se estableció. Ahora bien, cuando en el requerimiento se establezca hora de entrega, como parte fundamental de la ejecución, su incumplimiento comienza a contar desde el momento después de la hora señalada* En todo caso, el total de todos los descuentos no podrá exceder del 10% del valor del contrato.	Mensual	Informe suministrado por el supervisor y/o proveedor, o el correo donde se aplique el procedimiento establecido para ANS

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCION."

				Del criterio de horas: Se aplica el 2,5% del valor total de la solicitud o requerimiento por cada fracción de hora de retraso hasta la hora, valga la redundancia, de entrega total. *Total horas incumplidas ✖ El 2,5% del valor total del/los ítems incumplidos = valor total a descontar* ***EJEMPLO DE REQUERIMIENTO TOTALMENTE INCUMPLIDO:*** Orden de compra de mantenimiento vigente por valor de $25.000.000 y cuya acta de inicio es el 7 de abril de 2025. Se precisa que dentro del Orden de Compra se estableció tiempo de respuesta para los requerimientos solicitados por el supervisor. E 9 de abril de 2025 a las 10:00 A.M. el supervisor del contrato informa que requiere en el Hospital de Bosa mantenimiento y/o adecuación de un bien total con costo de por valor de $1.500.000, el cual, por disposición contractual, debe realizarse dentro de las tres horas siguientes a la solicitud. A la 1:00 P.M. el supervisor verifica que no se ha realizado lo correspondiente. El proveedor ejecuta la actividad a las 4:00 P.M. *-Valor ítems incumplidos: $1.500.000 x 2,5% = $37.500* *-Horas incumplidos: 1:01 p.m. a 2:00 p.m. ✖* *2:01 p.m. a 3:00 p.m. ✖* *3:01 p.m. a 4:00 p.m. ✖* *Nota: Desde el mismo momento que se cause la fracción de hora incumplimiento, se entiende incumplido, incluso cuando durante l trayecto para la siguiente hora se ejecute la actividad* *-Total días horas incumplidas: tres (3) días* ***APLICACIÓN DE FORMULA*** *37.500 ✖ 3 horas = $112.500*		
CALIDAD	Condiciones de entrega en cuanto a características cualitativas y cuantitativas	Producto, elemento, bien o ítems entregado conforme a los términos establecidos por el supervisor en cumplimiento con las especificaciones establecidas desde el componente técnico	Determinar el valor total del/los ítems solicitados por el supervisor del contrato en el marco de las calidades determinadas contractualmente y/o requerimiento **Nota:** en caso de ítems, bienes o servicios sujetos a cambio, deberá revisarse las condiciones técnicas para que, si dentro de	El 10% del costo por valor unitario del ítem correspondiente. *Valor ítem por fuera de las condiciones de calidad ✖ 10% = valor total a descontar en factura* ***EJEMPLO DE REQUERIMIENTO QUE NO CUMPLE LAS CONDICIONES DE CALIDAD:*** Orden de compra vigente por valor de $25.000.000. Supervisor del contrato requiere el 9 de abril de 2025 la entrega de 10 ítems cada uno por valor de $1.500.000, las cuales deben ser entregados totalmente el 14 de abril de 2025 a las 3:00 P.M. Llegada la fecha, el supervisor observa que 2 ítems no cumplieron con las condiciones técnicas requeridas. *-Valor ítems incumplidos: $1.5000.000. A dicho valor se multiplica por la cantidad de ítems incumplidos que, para el ejemplo, son 2. El total es $3.000.000* ***APLICACIÓN DE FORMULA*** *3.000.000 ✖ 10% = $300.000*	Mensual	Informe suministrado por el supervisor y/o proveedor, o el correo donde se aplique el procedimiento establecido para ANS

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCION."

			los términos establecidos, no se llegare a cumplir, se aplicaría la categoría de oportunidad al mismo ítems, bienes o servicios			

Tabla 1. ANS aplicables Modalidad INVITACION A COTIZAR

***Nota 1**: Este descuento se aplicará sobre el valor del pago a facturar, antes de posibles descuentos o pagos adicionales que por otros conceptos deban hacerse en el mes. Adicionalmente, el valor base para el cálculo de ANS debe tomarse antes de IVA y descontarse en la correspondiente factura.

***Nota 2**: La aplicación del ANS no exime a la entidad para dar inicio a procesos sancionatorios en la modalidad de apremio o afectación de cláusula penal.

***Nota 3:** En caso de vigencia de contrato y hasta liquidación del mismo, si se llegare a presentar en dicho interregno glosas[1] por parte de nuestros clientes a la entidad, se deberá trasladar el descuento por concepto de glosas al proveedor. Si sobre ese mismo ítem previamente se había aplicado ANS, solo se podrá descontar el faltante hasta completar el valor total.

[1] En el contexto de servicios de salud y facturación, una glosa es una deducción o descuento que una entidad pagadora (como una EPS) realiza sobre el valor de una factura por servicios médicos, después de una auditoría o revisión. Los descuentos, en general, son reducciones en el precio original de un producto o servicio, mientras que las glosas son específicamente una forma de descuento relacionada con servicios de salud y su facturación.

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCION."