ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS – ANS

ADMINISTRACIÓN DE ANS

TRANSPORTE

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 Invitación a Cotizar, 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

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 cuándo 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 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 siguientes al recibido del correo, el proveedor puede, vía correo, controvertir los hechos y evidencias 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 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.

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.

Tabla 1. ANS aplicables

CATEGORÍA	ANS	Descripción	Nivel	Parámetro
OPORTUNIDAD	Puntualidad en tiempos de llegada	Penaliza el tiempo en el que tarda el Proveedor en poner a disposición de la Entidad Compradora el servicio en el lugar pactado.	T<= 25 minutos. T=Tiempo máximo de demora en la llegada	Si el tiempo máximo de demora en la llegada supera los valores definidos, el Proveedor debe descontar el 2% del valor en la facturación del trayecto afectado. La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 5 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.
OPORTUNIDAD	Resolución de solicitudes realizadas por la Entidad Compradora, en la entrega de un informe mensual obligatorio que incluya: kilometraje recorrido, trazabilidad GPS, novedades operativas, incidentes, y cualquier otra información	Penaliza el tiempo en el que tarda el Proveedor en dar respuesta a las solicitudes de la Entidad Compradora	T<= 3 días hábiles T=Tiempo máximo de demora en la respuesta de la solicitud	Si el tiempo máximo de demora en la respuesta a la solicitud por parte del Proveedor supera los valores definidos, el Proveedor debe descontar el 2% del valor en la facturación del trayecto afectado. La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 5 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la

CATEGORÍA	ANS	Descripción	Nivel	Parámetro
	solicitada por la supervisión			Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.
OPORTUNIDAD	Retraso en el reemplazo del vehículo o el personal que presta el servicio de conductor y/o acompañante de ruta contratado por la Entidad Compradora.	Penaliza al Proveedor cuando este incumpla con el tiempo de reemplazo del vehículo	TU<=3 horas TR<=4 horas TU=Tiempo máximo de reemplazo del vehículo en zona urbana TR=Tiempo máximo de reemplazo del vehículo en zona rural	Si el tiempo máximo de reemplazo del vehículo supera los valores definidos, el Proveedor debe descontar el 4% del valor en la facturación del trayecto afectado. La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 3 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente
CALIDAD	Condiciones de entrega en cuanto a características cualitativas y cuantitativas	Penaliza al Proveedor cuando este incumpla en la entrega de los vehículos conforme a las características del anexo técnico	V<= Determinar el valor total del/los ítems solicitados por el supervisor del contrato en el marco de las calidades determinadas contractualmente y/o requerimiento del anexo técnico.	Si en el momento de la ejecución del contrato el proveedor no entrega los vehículos con los insumos y características propias del anexo técnico, el Proveedor debe descontar el 2% del valor en la facturación del trayecto afectado. La Entidad Compradora

CATEGORÍA	ANS	Descripción	Nivel	Parámetro
				deberá tener en cuenta que los descuentos por este ANS se harán máximo 5 veces. Si el Proveedor excede esta cantidad, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

***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 glosas1 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.

***Nota 4:** Para efectos de los ANS, se entenderá por "trayecto afectado" el valor facturado correspondiente al servicio específico (vehículo, día y franja horaria) en el cual se presentó el incumplimiento.

***Nota 5:** Respecto al ANS "Puntualidad en tiempos de llegada", se aclara que, los 25 minutos serán contados a partir de la hora programada oficialmente por la Subred, excluyendo causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

Cesar Augusto Valencia

Profesional especializado III