

REPÚBLICA DE COLOMBIA – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

APENDICE 18 — ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

SUBSECRETARÍA DE INTERVENCIONES INTEGRALES

BOGOTÁ D.C. 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS).....	4

1. INTRODUCCIÓN

El presente apéndice contiene los Acuerdos de Niveles de Servicio para cada uno de los grupos de contratación de conformidad con cada uno de los productos y entregables que se deben aportar de conformidad con el Estudio Previo, Anexo Técnico, obligaciones generales y específicas y lo señalado en los demás apéndices y capítulos técnicos.

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) son compromisos formales establecidos entre un proveedor de servicios y un cliente, donde se definen las métricas de desempeño específicas que el proveedor debe cumplir al entregar el servicio. Estos acuerdos detallan aspectos clave como la disponibilidad, tiempos de respuesta, calidad y capacidad del servicio, entre otros. Además, establecen expectativas claras sobre la entrega del servicio, incluyendo deducciones o compensaciones por la inobservancia de los niveles de servicio. Los ANS son esenciales para garantizar la calidad del servicio, medir el desempeño y gestionar adecuadamente la relación entre ambas partes, asegurando la satisfacción del cliente.

Para el presente proceso de selección se establecieron los siguientes porcentajes de descuento por concepto de inobservancia de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

TASACIÓN DE LAS ANS		
CUANTÍA DE LA ETAPA		Salario Mínimo Diario (SMD)
0 SMMLV	100 SMMLV	3.46
101 SMMLV	500 SMMLV	4.25
501 SMMLV	1000 SMMLV	5.03
1001 SMMLV	1500 SMMLV	5.82
1501 SMMLV	2000 SMMLV	6.60
2001 SMMLV	2500 SMMLV	7.38
2501 SMMLV	3000 SMMLV	8.17
3001 SMMLV	3500 SMMLV	8.95
3501 SMMLV	4000 SMMLV	9.74
4001 SMMLV	4500 SMMLV	10.52
4501 SMMLV	5000 SMMLV	11.31
5001 SMMLV	5500 SMMLV	12.09
5501 SMMLV	6000 SMMLV	12.88
6001 SMMLV	6500 SMMLV	13.66
6501 SMMLV	7000 SMMLV	14.45
7001 SMMLV	7500 SMMLV	15.23
7501 SMMLV	8000 SMMLV	16.02
8001 SMMLV	8500 SMMLV	16.80

TASACIÓN DE LAS ANS		
CUANTÍA DE LA ETAPA		Salario Mínimo Diario (SMD)
8501 SMMLV	9000 SMMLV	17.58
9001 SMMLV	9500 SMMLV	18.37
9501 SMMLV	10000 SMMLV	19.15
10001 SMMLV	15000 SMMLV	19.94
15001 SMMLV	20000 SMMLV	20.72
20001 SMMLV	25000 SMMLV	21.51
25001 SMMLV	30000 SMMLV	22.29
Mayores	30000 SMMLV	23.08

En concordancia con las obligaciones generales, específicas y los entregables de los productos de las diferentes etapas del contrato, el adjudicatario seleccionado debe cumplir con lo siguiente:

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO	DESCUENTO
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PREVIOS A LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO DEL CONTRATO				
Cargue de las pólizas del contrato en el SECOP II	El CONTRATISTA debe presentar los documentos como garantía de la ejecución contractual.	Cargue en el apartado respectivo en SECOP II	Debe presentarlas para revisión de la SDHT dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato de obra a la SDHT.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO TRANSVERSALES AL DESARROLLO DE LAS ETAPAS 1 Y 2				
Entrega de las hojas de vida.	El CONTRATISTA debe presentar las hojas de vida con los documentos requeridos en el capítulo 2.2 del Apéndice 1 – Anexo de Personal, de la Etapa 1	Radicación de los documentos a la INTERVENTORÍA	Debe radicarlo dentro de cinco (5) día hábil siguiente a la suscripción del acta de inicio.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Reemplazo de la hoja de vida de profesional aprobado para las Etapas del contrato.	El CONTRATISTA debe presentar los documentos del personal a reemplazar para garantizar la	Radicación de los documentos a la INTERVENTORÍA	Dentro de los tres (3) días hábiles después de presentarse la solicitud de reemplazo o la desvinculación del profesional, debe	7.38 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la

	continuidad en la ejecución del contrato.		proceder a la entrega de la hoja de vida y documentos de vinculación para aprobación de la INTERVENTORÍA.	entrega de la documentación.
Entrega de las hojas de vida.	El CONTRATISTA debe presentar las hojas de vida con los documentos requeridos en el capítulo 2.2 del Apéndice 1 – Anexo de Personal, de la Etapa 2 .	Radicación de los documentos a la INTERVENTORÍA.	Dentro de los quince (15) días hábiles previos al cierre de la Etapa 1.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Actualización y cargue de las pólizas del contrato en el SECOP II.	El CONTRATISTA debe presentar los documentos como garantía de la ejecución contractual, cuando se presente alguna modificación al mismos.	Cargue en el apartado respectivo en SECOP II.	Debe presentarlas para revisión de la SDHT dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de la formalización de la novedad (suscripción, suspensión, prórroga, modificación del contrato, etc.)	7.38 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Cumplimiento a los términos de subsanación de los documentos establecidos en el Anexo Técnico y demás apéndices del contrato.	El CONTRATISTA debe dar cumplimiento a los términos de subsanación para el desarrollo efectivo del contrato.	Entrega del producto, documento o informe subsanado a la INTERVENTORÍA.	Debe presentar el documento subsanado para revisión de la INTERVENTORÍA dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de la solicitud de subsanación del documento.	7.38 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ASOCIADOS A LA ETAPA 1 DE DIAGNÓSTICOS Y ACTUALIZACIÓN DE DISEÑOS				
Entrega del Plan de Trabajo o Cronograma inicial.	El CONTRATISTA debe presentar los documentos como parte de los productos y entregables para el seguimiento y control del contrato.	Radicación del documento a la INTERVENTORÍA para aprobación.	Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al inicio del contrato.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Entrega del balance de cantidades de obra resultado del diagnóstico inicial.	El CONTRATISTA debe presentar durante el primer mes el documento resultado del diagnóstico y balance de cantidades como parte de los	Balance de obra de la fase 1 de la etapa 1.	Dentro de cinco (5) días hábiles previos al inicio de la ejecución de la Fase 2 de la Etapa 1, para la respectiva aprobación	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.

	productos y entregables de la Etapa 1 del contrato.		de la INTERVENTORÍA.	
Entrega del Plan de Trabajo con los ajustes del diagnóstico inicial.	El CONTRATISTA debe presentar los documentos como parte de los productos y entregables para el seguimiento y control del contrato.	Radicación del documento a la INTERVENTORÍA para aprobación.	Dentro de los cinco (5) días hábiles previos a la terminación de la Fase 1 de la Etapa 1.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Entrega de los documentos de Diagnósticos, actualización de diseños y recomendaciones.	El CONTRATISTA debe presentar el documento como parte de los productos y entregables de la Etapa 1 del contrato.	Productos aprobados.	Dentro de los cinco (5) días hábiles previos al inicio de la Fase 3 Etapa 1, para la respectiva aprobación de la INTERVENTORÍA.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Entrega del Plan de Trabajo de las obras resultado de la actualización de los diseños.	El CONTRATISTA debe presentar los documentos como parte de los productos y entregables para el seguimiento y control del contrato.	Radicación del documento a la INTERVENTORÍA para aprobación.	Dentro de los cinco (5) días hábiles previos a la terminación de la Etapa 1.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DURANTE LA CONSTRUCCIÓN				
Entrega del plan de manejo de tránsito aprobado previo al inicio de la ejecución de las obras.	El CONTRATISTA debe presentar el documento como parte de los productos y entregables de la Etapa 1 del contrato.	Documento del PMT aprobado por la SDM.	Dentro de los cinco (5) días hábiles previos del inicio de la Etapa 2.	4.25 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Entrega de los manuales de mantenimiento y operación de la Infraestructura que lo requiera.	El CONTRATISTA debe presentar los documentos como parte de los productos y entregables de la Etapa 2 del contrato.	Radicación del documento a la INTERVENTORÍA para aprobación.	Dentro de los cinco (5) días hábiles previos a la culminación de la Etapa 2.	7.38 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega de la documentación.
Cumplimiento de los PMT aprobados por la SDM.	El CONTRATISTA debe dar cumplimiento en el marco de la ejecución de la Etapa 2.	Cumplimiento de la implementación del PMT.	Durante la ejecución del contrato de obra.	7.38 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de incumplimiento en la señalización del PMT y/o por cada comunicación recibida por la SDM frente al incumplimiento del Plan.

Cumplimiento de los tiempos de entrega de los hitos establecidos en el contrato, no contemplados en ANS específicas.	El CONTRATISTA debe dar cumplimiento a los hitos establecidos en el PDT para terminar dentro del plazo definido en el contrato.	Cumplimiento del hito.	Los establecidos en el PDT de la Etapa 2.	7.38 Salarios Mínimos Diarios (SMD) por cada día de retraso en la entrega del hito.
--	---	------------------------	---	---

El cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, será verificado por el interventor del contrato, sin que para su aplicación se sujete al procedimiento de imposición de multas, establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

En consecuencia, una vez verificada la ejecución tardía y/o imperfecta de cualquiera de las obligaciones contenidas en los ANS, el INTERVENTOR procederá a requerir al CONTRATISTA, para que en un término único de tres (3) días hábiles siguientes al recibo de este, presente sus explicaciones en torno al no cumplimiento de los entregables en el término pactado.

En el evento en que el INTERVENTOR y la SDHT no encuentren satisfactorias las explicaciones recibidas por el CONTRATISTA o que este último no dé las explicaciones dentro del término establecido, la SDHT procederá a efectuar los descuentos a que haya lugar de la factura que corresponda al período en que se cause, deducible de los costos administrativos y honorarios.

Nota 1: El valor máximo de aplicación de las ANS corresponde al DIEZ POR CIENTO (10%) por ciento del valor total establecido para cada una de las Etapas, de acuerdo con la oferta económica.

Nota 2: Los servicios y/o productos prestados por el CONTRATISTA en el seguimiento y control de las actividades de las Etapa 1 y 2 del contrato, sólo podrán ser facturados cuando cuenten con el recibido a completa satisfacción por parte de la INTERVENTORÍA. Las penalizaciones por servicios no prestados adecuadamente y/o por productos no entregados dentro de la fecha pactada, se realizarán sobre el valor total de cada una de las etapas del contrato y/o sobre el valor del bien o producto ofertado por el CONTRATISTA y/o el valor a pagar por el correspondiente hito, en atención a lo indicado en este documento, y no por promedios de cumplimiento de los ANS pactadas.

Nota 3: En el evento que, la configuración de acuerdo la ANS tenga origen en el hecho de un tercero, el CONTRATISTA deberá acreditar y soportar ante la INTERVENTORÍA y socializar a la SDHT las gestiones efectuadas a fin de dar cumplimiento al hito a su cargo acorde con las obligaciones de la entrega de los productos asumidos en las obligaciones generales, específicas y demás documentos del contrato. Superadas las causas imputables a un tercero, el CONTRATISTA deberá hacer entrega de los hitos a la INTERVENTORÍA, en los tiempos definidos en las ANS.

Nota 4: Cada vez que se realice un pago, se deberá presentar una factura que refleje el valor total del avance completo de las Etapas 1 y 2. En caso de aplicarse algún descuento establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), el CONTRATISTA deberá asumir los impuestos, estampillas y cualquier otro gasto derivado de la presentación de su factura. La SDHT no reconocerá ni reembolsará ningún costo o valor adicional a su favor.