ADMINISTRACIÓN DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

PROCESO: OS-147-2026

OBJETO: SUMINISTRO DE PRUEBAS, INSUMOS REACTIVOS, SOPORTE TECNOLÓGICO, SERVICIO DE TRANSPORTE Y DEMÁS ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DE LOS EXÁMENES REALIZADOS EN LABORATORIOS CLÍNICOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE, SUR, SUR OCCIDENTE Y NORTE E.S.E. DEFINIDAS EN EL CATÁLOGO DE PRECIOS DE LOS ACUERDOS COMERCIALES VIGENTES ENTRE LOS PROVEEDORES ANNAR DIAGNOSTIC IMPORT S.A.S Y QUINBERLAB S.A.S Y LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.

Introducción

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Norte. 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 adelantado por la entidad se plantea la aplicación de un instrumento que permita a los supervisores evaluar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones estipuladas. La herramienta mencionada, 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: Son acuerdos dispuestos entre el proveedor de servicios y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente. E.S.E, los que se aceptan de forma anticipada y con los que se describe los servicios, se documentan los objetivos del servicio y especifica las responsabilidades del proveedor, así como las consecuencias de su incumplimiento.
Los parámetros a satisfacer con la aplicación de acuerdos de nivel de servicio (ANS) son los siguientes:

• **Oportunidad (Entrega - Cumplimiento):** Se asocia con la entrega de los bienes o servicios, de acuerdo con las obligaciones contractuales, dentro de los plazos establecidos.
• **Calidad:** Evalúa las condiciones de entrega 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.

La aplicación de este recurso permite medir de manera específica 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 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 presentada.

¿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 Norte. E.S.E, a través del supervisor del contrato adelantará el siguiente trámite:

1. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos, se informará y dará traslado al proveedor, mediante correo electrónico, del informe que detalle el acuerdo de nivel de servicio aplicable (por oportunidad y/o calidad), el posible monto económico a descontar y las evidencias que soportan la situación.

En dicho comunicado se indicará expresamente que, en caso de no recibir respuesta, o si esta no resulta satisfactoria ni constituye una sustentación suficiente, el descuento señalado será aplicado en la facturación correspondiente al mes inmediatamente siguiente

2. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibido del correo, el proveedor puede, vía correo, controvertir los hechos y evidencias trasladadas o manifestar la del informe presentado.

3. Una vez recibidos y analizados los argumentos presentados por el proveedor, el Supervisor del contrato determinará la procedencia de la implementación del descuento conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. La decisión será comunicada al proveedor vía correo electrónico dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta del proveedor o al vencimiento del plazo otorgado para controvertir el informe inicial remitido por el Supervisor. En caso de proceder la aplicación del ANS, se deberá identificar el valor del descuento correspondiente, conforme a lo establecido en 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 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 es la definida en la tabla, 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.

Disposiciones finales

Con la suscripción del contrato manifiesto que:

- Leí, conozco y acepto la aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) presentados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte. E.S.E en el proceso y/o contrato de la referencia. Lo anterior, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del objeto y obligaciones contractuales de los procesos de selección adelantadas por la misma Subred.
- De igual forma, manifiesto y acepto, una vez revisado el anexo de ANS y la matriz allí descrita, que estoy de acuerdo con el procedimiento establecido para su aplicación, así como también, los porcentajes o valores respectivos de descuentos en la facturación correspondiente conforme a las obligaciones derivadas de la oferta, estudio previo, contrato y/o requerimiento del supervisor en el marco del objeto y obligaciones contractuales.
- El 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.
- 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.

Por último, de acuerdo al procedimiento establecido en el ANS, me permito indicar que el correo de notificaciones para el respectivo trámite es el mismo indicado en el contrato; el cual podrá se modificado previa comunicación del contratista y/o representan legal.

Tabla 1. ANS aplicables

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:** Contrato vigente por valor de $25.000.000 y cuya acta de inicio es el 9 de diciembre de 2025. Supervisor del contrato requiere el 10 de diciembre de 2025 la entrega de 10 insumos que suman $15.000.000, las cuales deben ser entregadas totalmente el 12 de noviembre 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 18 de diciembre 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: 13 ✖ 14 ✖ 15 ✖ 16 ✖ 17 ✖ 18 ✔* *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:** Contrato de compra vigente por valor de $25.000.000 y cuya acta de inicio es el 9 de diciembre de 2025. Supervisor del contrato requiere el 10 de diciembre de 2025 la entrega de 10 insumos que suman $15.000.000, las cuales deben ser entregados totalmente el 12 de diciembre de 2025 a las 3:00 P.M. Llegada la fecha el proveedor entrega parcialmente 5 de los 10 insumos solicitados y finalmente indica que los productos serán entregados el 18 de diciembre 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: 13 ✖ 14 ✖ 15 ✖ 16 ✖ 17 ✖ 18 ✔* *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, para este último caso se aplica un día de incumplimiento siempre y cunado se entrega el mismo día*	Mensual	Informe suministrado por el supervisor y/o proveedor, o el correo donde se aplique el procedimiento establecido para ANS

				En todo caso, el total de todos los descuentos no podrá exceder del 10% del valor del contrato. **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 POR HORAS:*** Contrato vigente por valor de $ 25.000.000 y cuya acta de inicio es el 09 de diciembre de 2025. El 12 de diciembre de 2025, el supervisor del contrato informa que requiere en el punto de referencia 5 insumos de toma de laboratorio que tienen un costo de $ 1.500.000 a las 8:00am, a las 10:00am el supervisor verifica que no han sido suministrados los insumos. *-Valor de los ítems/ $1.500.000 x 2,5% = $ 37.500* *-Horas incumplidos: 8:00 am. a 10:00 am.* *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 horas incumplidas: dos (2) horas* ***APLICACIÓN DE FORMULA*** *37.500 ✖ 2 horas = $75.000*		
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	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 INCUMPLIDO EN CALIDAD:*** Contrato vigente por valor de $ 25.000.000 y cuya acta de inicio es el 09 de diciembre de 2025. El 12 de diciembre de 2025 el supervisor informa que se requieren 20 insumos de toma de laboratorios por un valor de $1.500.000. Llegada la fecha, indica el supervisor que de los insumos 5 de ellos se suministraron sin las condiciones específicas, y sin la calidad señalada. *-Costo de los ítems: $ 1.500.000* *-Total ítems incumplidos por calidad: cinco (5) ítems* *-Valor ítems incumplidos: 5 insumos/ ✖ $ 75.000 = $375.000* *-Valor descuento: $375.000 ✖ 10% = $37.500*	Mensual	Informe suministrado por el supervisor y/o proveedor, o el correo donde se aplique el procedimiento establecido para ANS

			revisarse las condiciones técnicas para que, si dentro de los términos establecidos, no se llegare a cumplir, se aplicaría la categoría de oportunidad al mismo ítems, bienes o servicios			

***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.