ANEXO No. 5
ADMINISTRACIÓN DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

PROCESO MANTENIMIENTO DE ASCENSORES

OBJETO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO CON REPUESTOS DE LOS ASCENSORES UBICADOS EN LAS UNIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E

INTRODUCCION

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 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 contractuales y especificaciones técnicas. La herramienta mencionada, se denomina "*Administración de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).*" Esta definirá los Niveles de Servicio exigibles, sus métodos de medición y las consecuencias por incumplimiento, aceptadas por las partes.), Y exigibles a los proveedores y/o contratistas.

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:

• Disponibilidad (Inventario - Suficiente): Corresponde al atributo que se asocia con poseer un inventario suficiente y niveles de stock adecuados para suplir las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato. Tiempo de respuesta después de entrega de pedido por parte del proveedor para subsanar los faltantes será de 8 dias Calendario. (Se deberá tener en cuenta los días que el Almacén de Repuestos o Almacén General de la Subred Suroccidente tenga atención)

• Calidad: Corresponde al atributo que se orienta a las condiciones de entrega de los elementos como embalaje, empaque y etiquetado, averías por ruptura o defectos, al igual que lo dispuesto en los requerimientos o especificaciones técnicas que debe tener cada elemento según las características descritas en el contrato. El tiempo de respuesta para generar los cambios y reposición por el no cumplimiento de estas será de 36 horas siguientes al requerimiento del cambio por parte del supervisor del contrato.

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. Para validar el cumplimiento de las mismas el supervisor solicitara la información de recepción técnica de los elementos al Almacén General o Almacén de Repuestos de la Subred Suroccidente.

¿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 efectivos y se aplicarán antes de la factura del siguiente pedido. Podrá acordarse la revisión/ajuste de indicadores según política de mejora y plazo contractual.

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 vía correo, 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 solicitará al Almacén General o Almacén de Repuestos de la Subred Suroccidente el reporte con respecto a la recepción técnica de los elementos solicitados al proveedor y las novedades con referencia a los ANS aplicados para el contrato, vía correo, después de la entrega de los insumos a esa área. Se deberá recibir el reporte por el área correspondiente dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la mercancía y posterior ingreso al almacén.

ii) Después de recibidas las novedades por parte del Almacén General o Almacén de Repuestos sobre el Incumplimiento de los ANS, se enviara correo al proveedor y este dispondrá de 36 horas a partir del envió del correo, para controvertir los hechos y evidencias trasladadas o manifestar la aceptación de los hechos y evidencias allegadas por el supervisor.
Nota: Para el caso de los elementos devueltos por calidad esas 36 horas aplican tanto para subsanar entregando el nuevo insumo o para dar respuesta técnica sobre el caso según criterio que analizara el proveedor. (Si la respuesta no es aceptada por el supervisor este tramite contara dentro de las 36 horas y aplicara los descuentos según la ANS de la Tabla 1)

iii) Una vez recibido y analizado los argumentos del proveedor, el Supervisor del contrato manifestará o dispondrá que se empiece a correr los tiempos que se tienen ya estipulados para subsanar los ANS incumplidos tanto de disponibilidad como de calidad si aplica el caso.

iv) De no subsanar los incumplimientos en los tiempos establecidos el supervisor enviara correo al proveedor informando la implementación del descuento según los ANS acordados y se le informará vía correo electrónico dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo. 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 o en la factura del siguiente pedido, 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 proveer 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. Los descuentos se calculan antes de IVA y son independientes de eventuales sanciones contractuales.

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 Sur Occidente 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.

NS APLICABLES

CATEGORÍA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONCEPTO DE MEDICIÓN	MÉTODO DE MEDICIÓN	DESCUENTO POR INCUMPLIMIENTO DEL ANS	FUENTE DE INFORMACIÓN
CUMPLIMIENTO	Mantenimiento preventivo mensual	Ejecución completa del mantenimiento preventivo mensual según cronograma aprobado.	Comparación entre actividades programadas y ejecutadas en el mes.	5% del valor mensual del contrato por cada ascensor no intervenido.	Cronograma, actas firmadas e informes técnicos.
OPORTUNIDAD	Atención de emergencias	Tiempo de respuesta ante llamados de emergencia para mantenimientos correctivos.	Medición del tiempo entre el reporte del supervisor y la atención del técnico.	5% del valor mensual facturado por evento.	Correos, registros de llamadas, informes técnicos.
OPORTUNIDAD	Puesta en funcionamiento del ascensor	Tiempo máximo para restablecer la operación segura del equipo.	Cálculo del tiempo entre reporte de la falla y puesta en marcha del ascensor.	5% del valor del ascensor afectado.	Actas de servicio, informes técnicos.
DISPONIBILIDAD	Disponibilidad de personal técnico	Disponibilidad de personal idóneo siete (7) días de la semana, 24 horas.	Verificación de la atención efectiva de los servicios solicitados.	3% del valor mensual del contrato.	Registros de atención, comunicaciones oficiales.
DISPONIBILIDAD	Disponibilidad de repuestos	Suministro oportuno de repuestos nuevos incluidos en la bolsa de repuestos.	Verificación de repuestos solicitados frente a repuestos entregados e instalados.	5% del valor del repuesto no suministrado oportunamente, sin superar el 10% del contrato.	Órdenes de servicio, actas, informes técnicos.

CALIDAD	Calidad del mantenimiento y garantía	Correcta ejecución de los servicios y cumplimiento de garantía de mano de obra y repuestos por seis (6) meses.	Validación de reincidencia de fallas atribuibles al servicio prestado.	10% del valor del servicio afectado.	Informes técnicos, historial de mantenimiento, actas.

***Nota 1**: Si el proveedor incurre en alguna de las causales de descuentos descritas en la matriz de ANS, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., a través del Supervisor del Contrato, adelantará el procedimiento institucional para la aplicación de los ANS, garantizando el debido proceso, la notificación al proveedor, los plazos para descargos y la aplicación de los descuentos correspondientes antes de IVA. En todo caso, el valor total de los descuentos no podrá superar el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

La suscripción del contrato implica la aceptación expresa de los presentes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). La aplicación de los ANS no exime a la entidad de adelantar los procesos sancionatorios o contractuales a que haya lugar conforme a la normatividad vigente.

Jorge David Ramos Moreno
Profesional Especializado III
Dirección Administrativa