CUNDINAMARCA				**ACTA DE REUNIÓN** **Concepto o Tema de la Reunión: ____Entrega acuerdo de nivel de servicios- Aulas Móviles Ambientales____**		**DIRECCIÓN DE CULTURA AMBIENTAL Y SERVICIO AL CIUDADANO** **Hoja ___ De ___**	
Fecha	**D**	**M**	**A**	**Lugar**	**CAR sede central**	**Acta No.**	
	20	**12**	**2024**	**Hora**	**3:00 p.m.**	**Convocada por**	**DCASC**

TEMAS A TRATAR

1. Presentación y socialización Acuerdo de Nivel de Servicios proyecto aulas ambientales móviles

DESARROLLO DE LOS TEMAS

En cumplimiento de la obligación número 6 del contrato CAR-LP-2992 la profesional Diana Maldonado de la UT Aulas Ambientales Móviles realiza presentación y socialización del Acuerdo de Nivel de servicios, donde explica las incidencias que se pueden presentar durante la operación de las unidades móviles con su respectivo riesgo y plan de acción. Así mismo, desglosa el valor representativo en cuanto al nivel de riesgo, indicando su posible nivel de incidencia.

La ing. Nidia Riaño, revisa el documento y da pautas para lograr sortear cualquier posible incidente descirto que se pueda presentar durante las diferentes fases de la ejecución del contrato CAR-LP-2992 de 2024

Finalmente, se hace entrega durante la reunión del documento Acuerdo de Nivel de Servicios del proyecto

CUNDINAMARCA	**ACTA DE REUNIÓN** **Concepto o Tema de la Reunión: ____Entrega acuerdo de nivel de servicios- Aulas Móviles Ambientales____**	**DIRECCIÓN DE CULTURA AMBIENTAL Y SERVICIO AL CIUDADANO** **Hoja ___ De ___**

Siendo las _____ se da por terminada la reunión, en constancia firman los participantes:

Nombre	Ing. Nidia Riaño	Firma				
Entidad	Dirección de Cultura Ambiental y Servicio al Ciudadano DCASC	Teléfono	311 2528991			
E-Mail	nrianor@car.gov.co	Autoriza el envío de información a su correo personal	SI	X	NO	
Nombre	Diana Maldonado	Firma				
Entidad	UT Aulas Ambientales Móviles	Teléfono	UT AULAS AMBIENTALES MÓVILES			
E-Mail	diana.maldonado@emotion-a.com	Autoriza el envío de información a su correo personal	SI	X	NO	
Nombre	Diego Iván Rodríguez Orozco	Firma				
Entidad	Representante Legal UT Aulas Ambientales Móviles	Teléfono	3185003803			
E-Mail	diego.rodriguez@emotion-a.com	Autoriza el envío de información a su correo personal	SI	X	NO	
Nombre	Natalia Piza Neuque	Firma				
Entidad	DCASC - CAR	Teléfono	3045349256			
E-Mail	nneuque@car.gov.co	Autoriza el envío de información a su correo personal	SI	X	NO	
Nombre		Firma				
Entidad		Teléfono				
E-Mail		Autoriza el envío de información a su correo personal	SI		NO	
Nombre		Firma				
Entidad		Teléfono				
E-Mail		Autoriza el envío de información a su correo personal	SI		NO	
Nombre		Firma				
Entidad		Teléfono				
E-Mail		Autoriza el envío de información a su correo personal	SI		NO	
Nombre		Firma				
Entidad		Teléfono				
E-Mail		Autoriza el envío de información a su correo personal	SI		NO	

**Los datos personales serán tratados de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y la Resolución CAR 3294 de 2019 y serán utilizados solo para fines misionales de la Corporación"*

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ANS

Estas Incidencias están catalogadas como aquellas situaciones que comprometen la funcionalidad de la unidad móvil, las cuales, una vez identificadas serán comunicadas al cliente.

NIVEL I: La situación puede ser fácilmente controlada en el momento y lugar por el personal de EL CONTRATISTA, y no compromete el desplazamiento de la unidad móvil por más de una hora.

Elementos asociados:

1. **Mecánico**: Motor, frenos, llantas, sistema de luces, entre otros aspectos mecánicos.
2. **Hidráulico:** Niveladores de la plataforma de movilidad reducida - PMR, y otros componentes de la estructura.

Plan de acción:

1. El conductor revisará la fuente del problema.

2. El conductor reportará cualquier incidencia y el tiempo de solución al jefe directo y al coordinador de campaña, quién a su vez reportará a CLIENTE.

3. El conductor determinará la solución más eficiente. Sí lo requiere, solicitará ayuda telefónica, virtual y/o remota.

4. El conductor generará la solución inmediatamente y sigue con su recorrido hacia la actividad en un tiempo inferior a una hora.

5. Ejecutará la solución y continuará el trayecto o inicio la campaña.

6. Sí la unidad móvil presenta daños leves que no impacte la imagen de CLIENTE, estos se repararán en las fechas de mantenimiento preventivo de la unidad, previamente acordadas con CLIENTE.

Cada nivel está sub-clasificado de acuerdo con su probabilidad, en caso de que la incidencia esté en la probabilidad de categoría C, que hace referencia a que puede ocurrir durante un desplazamiento de la unidad y cuya área de riesgo, es catalogado como una incidencia menor.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD
A	Común	
B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**x**
D	Poco probable	

Área de Riesgo		Alcance	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

NIVEL II: Situación que requiere la intervención presencial o virtual de un técnico especializado, y su tiempo de solución está estimado para un máximo de 24 horas corridas.

Elementos Asociados:

1. Sistema de encendido.
2. Sistema de frenos.
3. Fugas (Motor, caja transmisión).
4. Planta Eléctrica.
5. Plataforma de movilidad reducida.

Plan de acción:

1. El conductor verifica la fuente del problema.

2. El conductor comunica de forma inmediata la situación al director de tráfico de EL CONTRATISTA y al Coordinador de campaña, quién a su vez comunica al Director de área para hacer la intervención de personal especializado (mecánico, ingeniero, entre otros), él brindará soporte de primer nivel y determinará el tipo y tiempo de solución.

3. Si el director del área así lo determina, se trasladará el equipo de apoyo necesario y los repuestos requeridos para prestar asistencia física.

4. El tiempo de solución se definirá durante el análisis inicial, considerando la ubicación y el tipo de inconveniente que presente la unidad móvil. Los arreglos necesarios se efectuarán a través de talleres aliados en la misma ciudad donde se encuentre la unidad, con el objetivo de resolver la incidencia de manera rápida y eficiente.

5. El director de área comunicará al coordinador de campaña la situación y a su vez este comunicará al coordinador de CLIENTE**.**

6. Ejecuta la solución y continúa el trayecto o inicia la campaña.

7. El tiempo invertido en solucionar la incidencia se podrá acumular y compensar al finalizar la campaña o se descontará, de forma prorrateada, por parte del cliente del valor de la operación según se acuerde entre el CLIENTE y EL CONTRATISTA.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	Probabilidad
A	Común	
B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

Área de Riesgo		**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad móvil	

En este caso la incidencia está ubicada en la probabilidad de categoría C, que quiere decir que puede ocurrir durante un desplazamiento de la unidad móvil y cuya área de riesgo es catalogada como una incidencia significativa.

NIVEL III: Este tipo de incidencia contempla afectaciones graves que comprometen el funcionamiento del motor, caja de cambios o transmisión de la unidad móvil, como consecuencia puede afectar la llegada de la unidad móvil a la actividad, la solución tomará un periodo máximo de 15 días.

Plan de Acción:

1. El conductor verifica la fuente del problema.
2. El conductor comunica de forma inmediata la situación a su jefe directo (Coordinador de tráfico), quién dará soporte y tomará medidas correctivas inmediatas. Así mismo informará al Coordinador de campaña quién se encargará de informar al CLIENTE.
3. De forma inmediata, EL CONTRATISTA enviará un vehículo de apoyo, que transportará los siguientes elementos: carpa inflable de 4x4, mesa plegable, silla plegable, camilla y poceta de agua y los trasladará al sitio donde se desarrollará la actividad, brindando así soporte inmediato.
4. El tiempo estimado de llegada del vehículo de apoyo varía de acuerdo del lugar donde se encuentre la unidad móvil y el lugar donde se desarrollará la actividad; sin embargo el tiempo máximo de llegada del vehículo será de 8 horas.
5. El tiempo invertido en solucionar la incidencia se podrá acumular y compensar al finalizar la campaña o se descontará, de forma prorrateada, por parte del cliente del valor de la operación según se acuerde entre el CLIENTE y EL CONTRATISTA.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	**Probabilidad**
A	Común	

B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	
D	Poco probable	**X**

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

En este caso la incidencia está ubicada en la categoría **D** que quiere decir que es poco probable que ocurra durante un desplazamiento de la unidad y cuya área de riesgo es catalogada como una incidencia **ALTA.**

NIVEL IV: INCIDENCIAS DE FUERZA MAYOR. (Circunstancias Externas) Hace referencia a las situaciones que comprometen el libre tránsito y la seguridad de la unidad móvil, de sus ocupantes y/o usuarios.

Clasificación:

1. Bloqueos programados: paros y marchas nacionales.
2. Fortuitos: Terrorismo, delincuencia común.
3. Accidentes.
4. Bloqueos por incidencias climáticas: inundaciones, derrumbes, sismos, estados de las vías.
5. Problemas de salud pública o pandemia. Con su respectivo plan de acción y cuadro de área de riesgo y alcance. E – motion debe detallar el plan de acción.

1. Bloqueos Programados, Paros Y Marchas Nacionales

Plan de Acción:

- Por tratarse de eventos programados, se puede ajustar el rutero y tomar vías alternas, ajenas a los puntos donde se presente el bloqueo.
- Sí se trata de un evento que ponga en peligro la seguridad de los funcionarios y de la unidad móvil no se prestará servicio.
- Se brindará solución en periodo máximo de 24 horas, si pasadas las 24 horas no se ha solucionado, se revisará entre las partes
- Este día no será compensado por tratarse de un evento de fuerza mayor, se acuerda entre las partes que se reconozcan, de forma prorrateada, los costos fijos de la operación los cuales son: El personal asociado a la campaña, las pólizas y arrendamiento de la unidad móvil.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	Probabilidad
A	Común	

B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

2. Fortuitos: Terrorismo, Delincuencia Común

Plan de Acción:

- Por tratarse de eventos fortuitos, depende del grado de complejidad de la situación se podrían presentar retrasos entre 4 a 36 horas.
- Sí la unidad móvil presenta daños grandes en estructura, imagen, y/o mecanismos, la unidad móvil deberá trasladarse de inmediato a la planta de producción de EL CONTRATISTA ubicada en Bogotá para realizar el mantenimiento correctivo. De acuerdo a la complejidad del arreglo, el coordinador de campaña informará el tiempo de ejecución al CLIENTE, sí el daño de la unidad móvil es mayor o es catalogado como pérdida total, se tomará un plazo de 45 días para realizar nuevamente el alistamiento de la unidad, estos días se podrán acumular y compensar al finalizar la campaña o se descontarán por parte del cliente del valor de la operación, de forma prorrateada, según se acuerde entre el CLIENTE y EL CONTRATISTA.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	**Probabilidad**
A	Común	
B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	

	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

3. Accidentes

Plan de Acción:

- Sí se trata de un accidente menor donde no se vea afectada la salud y bienestar del conductor o de otro ser humano, ni el perfecto funcionamiento de la unidad móvil, el conductor seguirá su traslado normal, atendiendo previamente todos los requisitos que el accidente amerite, se podrían presentar retrasos máximo de 2 horas.

  Sí el vehículo requiere realizar algún tipo de corrección física mínima, se realizará durante el día de descanso de la unidad móvil para no afectar el tiempo de operación.

- Sí se trata de un accidente mayor con heridos y la unidad móvil se ve afectada durante un accidente de tránsito, sin afectar la estructura del vehículo, el tiempo mínimo será de una semana.

  El tiempo invertido en solucionar la incidencia se podrá acumular y compensar al finalizar la campaña o se descontará por parte del cliente, de forma prorrateada, del valor de la operación según se acuerde entre el CLIENTE y EL CONTRATISTA.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	Probabilidad
A	Común	
B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	

	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

4. Bloqueos por Incidencias climáticas: Inundaciones, Derrumbes, Sismos.

Plan de acción:

❖ Por tratarse de eventos fortuitos y de alta complejidad, la actividad se deberá reprogramar.

❖ Este tiempo no será compensado por tratarse de un evento de fuerza mayor, se acuerda entre las partes que se reconozcan los costos fijos de la operación, de forma prorrateada, los cuales son: El personal asociado a la campaña, las pólizas, arrendamiento de la unidad.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Probabilidad
A	Común	
B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	
D	Poco probable	**X**

	Área de Riesgo	Alcance	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

NIVEL V: INCIDENCIAS DE RECURSOS HUMANOS: Hace referencia a las situaciones que comprometen el desarrollo de la actividad por parte de conductores.

Plan de acción:

1. En caso de tratarse del conductor del vehículo de apoyo o de la unidad móvil, este se reemplazará de manera inmediata, teniendo en cuenta el tiempo que se tome en el desplazamiento. Para ciudades principales un máximo 12 horas y para ciudades intermedias 1 día.
2. El tiempo que se tome en llegar el conductor se podrá acumular y compensar al finalizar la campaña o se descontarán por parte del cliente, de forma prorrateada, del valor de la operación según se acuerde entre el CLIENTE y EL CONTRATISTA.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Probabilidad
A	Común	
B	Ha ocurrido	

C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

NIVEL VI:. INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS CONECTIVIDAD A INTERNET SATELITAL Y MODEM : Hace referencia a las situaciones que comprometen el correcto funcionamiento de la antena satelital, modem, o conectividad.

Plan de acción:

1. El funcionario de CLIENTE que detecte el mal funcionamiento de la antena satelital, lo reportará en primer nivel al conductor, quien pedirá asistencia virtual y remota a los ingenieros de sistemas de EL CONTRATISTA y dará solución al inconveniente presentado en un periodo máximo de 4 horas, sí el problema persiste se escalará con el fabricante en las siguientes 8 horas y se realizará seguimiento al caso durante los días posteriores, mientras se encuentra solución entre el fabricante y Emotion.

En este periodo de tiempo se prestará conectividad con la otra alternativa que es vía celular. En dado caso que la conectividad de la antena satelital falle después del quinto día, emotion procederá a enviar una antena de backup mientras la antena principal se envía al fabricante esto teniendo en cuenta los tiempos de distribución nacional.

2. El funcionario del CLIENTE que detecte el mal funcionamiento del modem, lo reportará en primer nivel al conductor, quien pedirá asistencia virtual y remota a los ingenieros de sistemas de EL CONTRATISTA y dará solución al inconveniente presentado en un periodo máximo de 4 horas, sÍ el problema persiste se escalará la falla con el operador móvil en las siguientes 8 horas y se realizará seguimiento al caso durante los días posteriores mientras se encuentra solución entre el operador móvil y Emotion.

En este periodo de tiempo se prestará conectividad con la otra alternativa que es vía satelital o instalando otra sim card de datos de un operador móvil distinto al principal. En dado caso que la conectividad móvil falle después del quinto día del modem no se arregle, emotion procederá a enviar una modem de backup mientras el modem principal se le realiza mantenimiento correctivo.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	**Probabilidad**
A	Común	

B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	**X**
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	

NIVEL VII: INCIDENCIAS EQUIPO DE CAMPAÑA Y MOBILIARIO: Hace referencia a los equipos y mobiliario desarrollado exclusivamente para el proyecto como carpas, mobiliario, colchonetas, sillas, entre otros.

Plan de acción:

1. El tripulante una vez identifica el deterioro o daño del elemento comunica al coordinador del proyecto.
2. El coordinador de la campaña evaluará el daño del elemento reportado y elabora el plan de acción para repararlo o cambiarlos según se requiera.
3. Sí es una reparación menor y se puede dar solución en el lugar de la operación el conductor lo realizará en un máximo de un día; si es un daño mayor se enviará el elemento a las instalaciones del proveedor o la planta de emotion según se requiera para la reparación, para lo cual se requiere de 2 a 4 días de desplazamiento dependiendo de las condiciones de la vía y 5 días de reparaciones.

CATEGORÍA	**DESCRIPCIÓN**	**Probabilidad**
A	Común	
B	Ha ocurrido	
C	Puede ocurrir	**X**
D	Poco probable	

	Área de Riesgo	**Alcance**	
	ALTO	Compromete el 100% tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	SIGNIFICATIVO	Compromete el 50 % del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	

	MODERADO	Compromete el 20% del tiempo de disponibilidad de la unidad móvil	
	MENOR	No compromete la disponibilidad de la unidad Móvil	**X**