ANEXO No. 2 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los acuerdos de niveles de servicio establecen indicadores verificables para medir la oportunidad de los servicios. Su aplicación permite identificar desviaciones frente a los tiempos y condiciones pactados, documentarlas y determinar, cuando corresponda, el ajuste económico previsto en este anexo.

En ellos se identifican y definen las necesidades de la Entidad a la vez que se controlan sus expectativas de servicio en relación con la capacidad del Contratista. se caracterizan por ser:

- Específicos.
- Medibles.
- Viables.
- Pertinentes.
- Oportunos.

Estos acuerdos constituyen estipulaciones contractuales mediante las cuales se establecen niveles objetivos de calidad, oportunidad y desempeño que deberá cumplir el Contratista. Cuando el nivel de servicio efectivamente prestado sea inferior al estándar pactado, y de conformidad con las condiciones, metodología y porcentajes establecidos en el presente Anexo, procederá el ajuste o descuento correspondiente sobre el valor del servicio afectado.

Como resultado del análisis de la operación y la prestación del servicio que se pretende contratar, se han identificado como parámetros a satisfacer los siguientes atributos:

- Oportunidad: Corresponde al atributo que se asocia al transporte de objetos postales, dentro de los plazos establecidos en el contrato.

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El seguimiento de la prestación del servicio le corresponde al Supervisor del Contrato, por lo que, él es encargado de realizar la respectiva aplicación de los porcentajes, a que haya lugar, previo a la realización del presente procedimiento.

El Supervisor una vez finalizado el mes, realizará la medición y documentará las guias u ordenes afectadas, plazo contractual, evidencia de la trazabilidad y estimación del descuento, previo a su aplicación comunicará al Contratista por escrito, otorgándole diez (10) días calendario para que presente sus observaciones, las pruebas y demás documentación que considere.

Pasados los diez (10) días calendario, se realizará una mesa de trabajo mediante la cual el contratista presente las justificaciones de las demoradas presentadas, en los servicios

prestados en el mes anterior, en caso de no encontrarse justificación alguna, se aplicará el descuento del ANS, a través de la facturación o nota crédito.

Todas las decisiones tomadas por las partes dentro de la mesa serán registradas en un acta. Cuando el Contratista no comparezca a la reunión programada y no allegue los soportes que justifiquen su ausencia en la prestación o tardanza en los servicios, será causal de aceptación de los hechos y el Supervisor del Contrato procederá a establecer el resarcimiento correspondiente de acuerdo con el ANS aceptado por las partes.

El Contratista 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 resarcimientos descritos a continuación:

Servicio Mensajería Expresa

1. Tiempo de entrega de objetos postales

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	NIVELES DE META	MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ENTREGA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	CALCULO DEL INDICADOR
Entregas fuera de tiempo.	Porcentaje entregas de los objetos postales que no cumplen con los tiempos establecidos sin la debida justificación.	98%	98%	Plataforma dispuesta por el contratista para el seguimiento de las actividades.	Mensual	*(Cantidad de entregas de objetos postales que no cumplen los tiempos establecidos contractualmente sin justificación) / Cantidad total de envíos de objetos postales *100%*

Tabla de resarcimiento:

Del 2,01% al 5%	5%
Del 5,01% al 10%	10%
Mayor al 10,01%	20%

*Los porcentajes de resarcimiento se aplicarán al valor del servicio de las guías incumplidas.

2. Tiempo de entrega de documentos de identidad – Servicio Especial

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	NIVELES DE META	MINIMO DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ENTREGA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	CALCULO DEL INDICADOR
Entregas de Documentos de Identidad fuera de tiempo.	Porcentaje entregas de documentos de identidad que no cumplen con los tiempos establecidos sin la debida justificación.	98%	98%	Plataforma dispuesta por el contratista para el seguimiento de las actividades.	Mensual	(Cantidad de envíos con documentos de identidad entregados que no cumplen los tiempos establecidos contractualmente sin justificación) / Cantidad total de envíos con documentos de identidad *100%

Tabla de resarcimiento:

Del 1,01% al 3%	5%
Del 3,01% al 5%	10%
Mayor al 5,01%	20%

*Los porcentajes de resarcimiento se aplicarán al valor del servicio de las guías incumplidas.

Servicio de carga

1. Tiempo de entrega de carga

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	NIVELES DE META	MINIMO DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ENTREGA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	CALCULO DEL INDICADOR
Entregas de Carga fuera de tiempo.	Porcentaje entregas de carga que no cumplen con los tiempos establecidos sin la debida justificación.	98%	98%	Plataforma dispuesta por el contratista para el seguimiento de las actividades.	Mensual	(Cantidad de entregas de carga que no cumplen los tiempos establecidos contractualmente sin justificación) / Cantidad total de envíos de carga *100%

Tabla de resarcimiento:

Del 2,01% al 5%	5%
Del 5,01% al 10%	10%
Mayor al 10,01%	20%

*Los porcentajes de resarcimiento se aplicarán al valor del servicio de las guías incumplidas.

Servicio de Carga Especial

1. Entrega carga especial

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	NIVELES DE META	MINIMO DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ENTREGA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	CALCULO DEL INDICADOR
Entrega carga especial.	Porcentaje de incumplimiento en las entregas de Carga Especial sin la debida justificación.	100%	100%	Plataforma dispuesta por el contratista para el seguimiento de las actividades Vs ordenes de servicios emitidas.	Por servicio.	(Cantidad de entregas incumplidas sin justificación) / Cantidad total de ordenes admitidas * 100%.

*El porcentaje de resarcimiento se aplicarán al valor del servicio especial contratado.

Tabla de resarcimiento:

Sin entrega el día acordado	30%

Los presentes ANS y Estándares de Calidad por si solos no tienen carácter sancionatorio o conminatorio sobre la actividad del contratista. Sin embargo, con los resultados de la medición de los ANS y Estándares de Calidad, la Entidad, podrá establecer consecuencias legales y contractuales con el Contratista; es decir, podrá iniciar procesos de multa o sanción por incumplimiento o de caducidad del contrato, tras evidenciar que la inobservancia de ANS y Estándares de Calidad sucede en el tiempo, afectando las condiciones de la prestación del servicio.

Nota: Los eventos derivados de caso fortuito o fuerza mayor no serán considerados para la aplicación de los presentes ANS, siempre que el contratista acredite y justifique debidamente la ocurrencia de dichas circunstancias. Para tal efecto, el contratista deberá presentar a la Entidad los soportes documentales pertinentes, describir de manera detallada los hechos que impidieron el cumplimiento del nivel de servicio y demostrar que estos fueron imprevisibles, irresistibles y ajenos a su voluntad, conforme a la normativa vigente. Una vez verificada la información suministrada, la Entidad evaluará la pertinencia de la exoneración en cada caso.