ANEXO TÉCNICO – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y DEDUCCIONES POR OPORTUNIDAD OPERATIVA

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN (SDP)

1. OBJETO

Establecer los estándares mínimos de oportunidad, tiempos de respuesta e indicadores de calidad para el mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico operativo de la flota vehicular de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), delimitando el esquema de deducciones económicas aplicables por demoras o fallas operativas imputables al contratista.

2. CONDICIONES OPERATIVAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN

El contratista deberá garantizar la recepción de vehículos, diagnósticos, instalaciones de llantas, servicios de despinche y atención mediante carro taller para la flota institucional, en los siguientes términos:

Atención Presencial y Operativa: lunes a viernes, en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Cobertura de Red: Talleres propios o mediante terceros con convenio previo debidamente notificado a la supervisión de la SDP.

Trazabilidad: Entrega obligatoria de acta de inventario de ingreso (física o digital) y registro en el sistema de control del taller.

3. TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN (ANS)

Los tiempos se computarán según el flujo de proceso aprobado (Orden de Servicio → Cotización → Aprobación → Ejecución → Inspección/Entrega).

Servicio / Etapa	Tiempo Máximo Autorizado	Observaciones y Reglas
Preventivo: Recepción y Cotización	Hasta 1 día hábil	Incluye inventario de ingreso y envío del presupuesto en rango de precios del contrato.
Preventivo: Ejecución e Inspección	Hasta 1 día hábil	Corre desde la aprobación de la cotización hasta el aviso para inspección de la SDP.

Servicio / Etapa	Tiempo Máximo Autorizado	Observaciones y Reglas
Correctivo: Diagnóstico y Cotización	Hasta 2 días hábiles	Excluye repuestos importados o componentes de alta complejidad formalmente justificados.
Correctivo: Reparación General	Hasta 5 días hábiles	Inicia con la aprobación escrita de la supervisión de la SDP.
Gestión de Rechazos RTM	Plazo límite del CDA 15 días máximo	Reparación prioritaria para cumplir el reingreso otorgado por el CDA.

4. MECANISMO DE DEDUCCIONES ECONÓMICAS Y PENALIDADES

El incumplimiento no justificado de los tiempos fijados dará lugar a las siguientes deducciones sobre el valor de la Orden de Servicio correspondiente (antes de IVA):

Actividad	Desviación respecto al ANS	% Deducción sobre la Orden de Servicio
Cotización fuera de tiempo (Preventivo / Correctivo)	Exceso mayor a 1 o 2 días hábiles respectivamente	2%
Mantenimiento Preventivo tardío	Retraso de 1 a 2 días hábiles	5%
	Retraso mayor a 3 días hábiles	8%
Mantenimiento Correctivo tardío	Retraso de 1 a 3 días hábiles	5%
	Retraso de 4 a 6 días hábiles	7%
	Retraso mayor a 6 días hábiles	10%
Vencimiento de plazo CDA (RTM)	Por cada día hábil de retraso que obligue a reprogramar RTM	1% diario (Hasta el 10% máximo + asumir costo de nueva RTM)

5. EXCLUSIONES Y CONDICIONES GENERALES

Cálculo de Tiempos: Se suspenderá el conteo del ANS durante el tiempo que la SDP tarde en autorizar las cotizaciones o revisar los vehículos.

Trabajos Especializados: La contratación de terceros bajo convenio (reparación de cajas, rectificación, inyección, aire acondicionado, escaneo avanzado) requerirá notificación y autorización previa de la supervisión.

Ítems No Previstos: Si se requieren repuestos fuera de oferta, el precio se fijará por promedio aritmético de las cotizaciones recopiladas por la SDP (evaluando la desviación estándar o aplicándola mediana en caso de alta dispersión).

Tope Máximo: La suma acumulada de deducciones en una misma orden no superará el 20% de su valor, sin perjuicio de las sanciones contractuales legales a que haya lugar.