



SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

ANEXO N° 4 – ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO SDM-LP-002-2019

Objeto: CONCESIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO EN VÍA PÚBLICA DELIMITADO POR ZONAS, EN EL MARCO DEL SISTEMA INTELIGENTE DE ESTACIONAMIENTOS, EN BOGOTÁ D.C.

**Subsecretaría de Política Sectorial
Dirección de Transporte e Infraestructura**

**Subsecretaría de Servicios de la Movilidad
Dirección de Control y Vigilancia**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2019



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MEDICIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	4
3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	6
4. MEDICIÓN	14
4.1. AUTOEVALUACIÓN	14

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, el concesionario deberá cumplir con los estándares de calidad y los niveles de servicio que se definan en los documentos precontractuales. Este Anexo incorpora los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) que permiten medir de manera específica, oportuna y pertinente, las condiciones de disponibilidad, seguridad y calidad de la infraestructura y de los servicios asociados al proyecto.

El concesionario deberá prestar los servicios con la mayor calidad, eficiencia, efectividad y cobertura, so pena de incurrir en los descuentos previstos en el presente Anexo. Con los resultados de la medición de los ANS, la SDM podrá establecer consecuencias legales y contractuales con el concesionario: es decir, podrá iniciar procesos de multa de incumplimiento o de caducidad del contrato, tras evidenciar que el incumplimiento de los ANS se perpetúa en el tiempo, afectando las condiciones de la prestación del servicio de estacionamiento en vía pública.

Los ANS serán medidos a partir del inicio del mes ocho (8) desde la firma del acta de inicio del contrato, momento en el que debe entrar en operación como mínimo la Zona 1. Los descuentos por incumplimiento de los ANS empezarán a hacerse efectivos luego de transcurridos seis (6) meses desde el inicio de su medición, que corresponde al mes catorce (14) desde la firma del acta de inicio del contrato.

La revisión, actualización, modificación, ampliación o disminución de los indicadores, así como los efectos económicos asociados a ellos, podrán ser pactados entre las partes, siempre y cuando se mantenga la estructura del negocio. Estos podrán ser evaluados y ajustados al culminar cada año de operación desde la firma del acta de inicio de la etapa operativa, de acuerdo con las políticas de mejora del servicio y las condiciones propias de la ciudad.

La medición de todos los indicadores los realizará la SDM, o quien ella designe. Una vez medidos, los descuentos a los que haya lugar se realizarán por la SDM, o quien ella designe, en el mes inmediatamente siguiente a aquel en el cual se configure el incumplimiento del ANS.

Una vez medidos los indicadores, la SDM realizará los correspondientes descuentos teniendo en cuenta que el valor a descontar podrá ser máximo 5% del ingreso del mes en el cual se realizó la medición. Los descuentos establecidos en el presente documento podrán ser reajustados por la SDM, o quien ella designe, con base en el desempeño del concesionario.

Cada indicador está compuesto por los siguientes elementos: categoría, nombre, concepto de medición, método de medición, descuentos por incumplimiento del ANS, valor mínimo de aceptación y descuentos por incumplimiento del tiempo máximo de corrección.

Adicionalmente, la unidad de medición de todos los indicadores será en porcentajes, la frecuencia de medición será mensual y el ámbito de medición serán las zonas que se encuentren implementadas 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:** Corresponde al nombre del indicador.
- c. **Concepto de medición:** Se refiere a las características físicas de la infraestructura o de los equipos o a las condiciones de operación 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. **Valor Mínimo de Aceptación:** Corresponde al mínimo valor que resulta aceptable para cada indicador.
- g. **Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección:** Corresponde al porcentaje descontado del mes por incumplimiento del término máximo del que dispone el concesionario para corregir el nivel observado para cualquier indicador.

2. MEDICIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Para garantizar la operación del sistema de estacionamiento en vía y el proceso de conciliación de los ANS para la posterior facturación y cobro de apremios, el concesionario deberá contar con una herramienta de monitoreo de los ANS pactados, instalada en la Plataforma Central (PC) a la cual tenga acceso la SDM, o quien ella designe.

La SDM, o quien ella designe, deberá tener los accesos, usuarios y permisos requeridos para verificar el cumplimiento y medición real de los indicadores, que servirán de base para la presentación de los informes de gestión.

Los siguientes son los requerimientos mínimos que debe atender el concesionario para cumplir con los ANS establecidos:

1. Realizar actividades de mantenimiento preventivo para prever o evitar eventuales fallas de los componentes del sistema. Así mismo, el concesionario debe realizar

- actividades de mantenimiento correctivo donde atienda las fallas o daños, procediendo a su reparación dentro de los tiempos de respuesta establecidos en los ANS.
2. El concesionario deberá también disponer de los recursos necesarios para soportar los ANS solicitados, para diagnosticar fallas o eventos sobre los servicios prestados, y entregar reportes de dichas fallas y eventos en caso de ser solicitado por la SDM.
 3. El concesionario debe mantener disponible por la duración del contrato todo el personal, equipos y demás elementos necesarios para garantizar el cumplimiento de los ANS y la calidad de los servicios ofertados.
 4. Para todos los servicios descritos en los anexos técnicos, la medición de la NO disponibilidad se realizará teniendo en cuenta el tiempo desde el momento en que se presenta alguna falla hasta que se soluciona.
 5. El operador debe contar con un sistema de gestión y el personal que le permita hacer seguimiento inmediato de las fallas. Será responsabilidad del concesionario registrar el ingreso de las aperturas de tiquetes de fallas para el correcto seguimiento y control de las mismas.



3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Tabla 1. Acuerdos de Niveles de Servicio para todas las zonas

ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
1	Señalización	Estado Señal Vertical	Retroreflectividad, ubicación, tamaño, color, mensaje, sistema de soporte, legibilidad y anclaje de la señal	<p>1. Se medirá la retroreflectividad (o luminancia retroreflectada) a través del coeficiente de retroreflexión R.L., de acuerdo con la NTC 4739.</p> <p>2. Se inspeccionará visualmente la ubicación, el estado del tablero, el sistema de soporte, la legibilidad y anclaje de la señal (pintadas, sin daños, ni con obstáculos, ni inclinadas, ni con el anclaje fracturado), de acuerdo a lo que indique la normatividad vigente y lo aprobado en los diseños.</p> <p>El porcentaje corresponde al total de señales que NO cumplan con alguna de las condiciones mínimas de aceptación, sobre el total de señales inspeccionadas.</p> <p>Estas inspecciones deberán realizarse también en horas nocturnas.</p>	<p>0.10% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es > 20%.</p> <p>0.08% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es <= 20% y > 10%.</p> <p>0.06% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es <= 10% y > 5%</p> <p>0.04% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es <= 5% y > 1%</p> <p>Si es igual o inferior al 1% no se harán descuentos</p>	<p>Cada señal a evaluar debe cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lo definido en la NTC correspondiente. La señal está presente en la posición definida en el proyecto y cumple con la forma, color, tamaño, texto y visibilidad. La señal es inequívocamente legible por un conductor que se desplace a la velocidad máxima permitida y cumple con lo contenido en el Manual de Señalización vigente. 	<p>a) 96 horas para las señales que incumplan la retroreflectividad, o el estado o sean ilegibles. La cuenta empieza desde el momento en que la SDM, o quien ella designe, genere el reporte en la FC.</p> <p>b) 24 horas para las señales mal ubicadas. La cuenta empieza desde el momento en que la SDM, o quien ella designe, genere el reporte en la FC.</p> <p>Se hará un descuento de 0.01% del ingreso mensual por cada incumplimiento de los tiempos máximos de corrección</p>



ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
2	Señalización	Estado Señal Horizontal y Dispositivos	Retroreflectividad de la demarcación plana o elevada, y estado de otros dispositivos para la regulación del tránsito como delineadores de piso elevados (estoperoles, bordillos, etc.), segregadores y limitadores de flujo (delineadores tubulares, segregadores, tope vehicular horizontal, etc.)	Se medirá la retroreflectividad tomando una medida cada 40 metros en cada demarcación plana y elevada conforme a lo establecido en el Manual de Señalización y las Normas NTC 4744 y 4745. Se auscultará de forma aleatoria otros dispositivos utilizados para la regulación del tránsito siguiendo el Manual de Señalización y según indique la SDM, o quien ella designe. El porcentaje corresponde al total de segmentos que NO cumplan con las condiciones mínimas, sobre el total de segmentos inspeccionados.	0.10% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es > 20% 0.08% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es <= 20% y > 10%. 0.06% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es <= 10% y > 5% 0.04% del ingreso mensual si el porcentaje de señales que NO cumplen es <= 5% y > 1% Si es igual o inferior al 1% no se harán descuentos	Cada segmento vial seleccionado debe cumplir con las siguientes condiciones: 1. Lo definido en las NTC correspondientes. 2. Toda la demarcación plana y elevada, y todos los dispositivos usados para la regulación del tránsito como delineadores de piso elevados (estoperoles, bordillos, etc.), segregadores y limitadores de flujo (delineadores tubulares, segregadores, tope vehicular horizontal, etc.) deben estar completos y continuos, según lo definido en el proyecto.	72 horas, desde que la SDM, o quien ella designe, genere el reporte en la PC. Se descontará 0.01% del ingreso mensual por cada incumplimiento de los tiempos máximos de corrección.

ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
3	Control del estacionamiento en vía	Vehículos no reportados como mal estacionados, en los segmentos con cupos de estacionamiento en vía y su área de influencia	Vehículos no reportados como mal estacionados	Este nivel de servicio será valorado en función de los vehículos no reportados en la PC como mal estacionados Se considera que un vehículo está estacionado en un sitio prohibido según lo estipulado en el Código Nacional de Tránsito y Transporte. El porcentaje corresponde a la cantidad de vehículos mal estacionados y sin reporte, sobre el total de vehículos inspeccionados.	0.5% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos MAL estacionados es > 10%. 0.4% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos MAL estacionados es <= 10% y > 5%. 0.3% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos MAL estacionados es <= 5% y > 2.5%. 0.2% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos MAL estacionados es <= 2.5% y > 0.1%	Se considera aceptable encontrar un 0,1% de vehículos mal estacionados N.A.	
4	Control del estacionamiento en vía	Calidad del material probatorio (evidencia) para la imposición de comparendos por mal estacionamiento	Material probatorio (evidencia) que no cumple con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la SDM	Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje del material probatorio (evidencia) que no cumple con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la SDM El porcentaje corresponde a la cantidad de evidencias que no cumplen con los requisitos, sobre el total de	0.1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 20%. 0.05% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 20% y > 10%.	Se considera aceptable que el 2% de la evidencia recaudada y enviada a la PC no cumpla con los requisitos de la SDM. N.A.	



ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
5	Control del estacionamiento en vía	Tiempo para el levantamiento del Bloqueador Vehicular NOTA: La medición de este ANS está sujeta a la decisión del concesionario de hacer su control utilizando bloqueadores vehiculares.	Tiempo requerido para el levantamiento del Bloqueador Vehicular (BV)	Este nivel de servicio será valorado en función de cada caso en el cual se exceda el tiempo de retiro	0.05% por cada BV que sea retirado desde los 16 minutos siguientes al registro de pago de los minutos adeudados por parte del usuario 0.01% por cada BV que sea retirado entre los 5 y 15 minutos siguientes al registro de pago de los minutos adeudados por parte del usuario	Se acepta que el 1% de los BV no sean retirados dentro de los 15 minutos siguientes al registro del pago de los minutos adeudados por parte del usuario. El tiempo mínimo para retirar los BV es de 5 minutos.	N.A.
6	Atención al ciudadano	Tiempo de Atención de PQRS	Porcentaje de PQRS atendidos a tiempo	Este nivel de servicio será valorado de acuerdo con los tiempos de recepción y atención de los PQRS reportados al sistema, a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por el mismo.	0.1% del ingreso mensual si el 100% de los PQRS son atendidos dentro de las 48 horas siguientes a su recepción. 0.05% del ingreso mensual si el 99% de los PQRS son atendidos dentro de las 24 horas siguientes a su recepción	El 100% de los PRS deben ser atendidos en los términos establecidos por la ley	N.A.

ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
7	Atención al ciudadano	Tiempo de resolución de PQRS	Porcentaje de PQRS resueltos en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015	Este nivel de servicio será valorado de acuerdo con los tiempos de recepción y resolución de los PQRS direccionados recibidos por el sistema y recibidos a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por el mismo.	0.1% del ingreso mensual si el 100% de los PQRS recibidos en la PC no son resueltos en los términos establecidos por la ley	El 100% de los PQRS recibidos en la PC deben ser resueltos en los términos establecidos por la ley.	N.A.
8	Atención al ciudadano	Número de llamadas contestadas	Porcentaje de llamadas contestadas	Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje total de llamadas contestadas.	0.1% del ingreso mensual si el total de llamadas contestadas es inferior al 95% de las llamadas recibidas.	Del total de llamadas recibidas, mínimo el 95% debe ser contestado.	N.A.
9	Disponibilidad	Plataforma Central (PC)	NO Disponibilidad del servicio	La PC se debe mantener activa y prestando todos los servicios establecidos durante 7x24. Se excluyen las ventanas de tiempo para tareas administrativas o tareas de configuración, previamente agendadas y notificadas. En caso de operar en contingencia, únicamente se penalizarán las transiciones y tiempos de nula prestación de servicio.	5% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5% 2.5% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2.5% 1% del ingreso mensual si el	La NO disponibilidad mensual de la PC debe ser máximo de 0,1%.	5 minutos, desde el reporte. Se descontará 0.1% del ingreso mensual por cada incumplimiento del tiempo máximo de corrección.



ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
10	Disponibilidad	App de usuario	NO Disponibilidad del servicio	La App se debe mantener activa y prestando todos los servicios establecidos durante 7x24. Se excluyen las ventanas de tiempo para tareas administrativas o tareas de configuración, previamente agendadas y notificadas. En caso de operar en contingencia, únicamente se penalizarán las transiciones y tiempos de nula prestación de servicio. Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de tiempo fuera de servicio disponible, en relación con el total del tiempo total de operación requerido.	1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5% 0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5% 0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 2,5% y > 0,5%	La NO disponibilidad mensual de la App debe ser máximo de 0,5%.	3 minutos, desde el reporte. Se descontará 0.1% del ingreso mensual por cada incumplimiento del tiempo máximo de corrección.
11	Disponibilidad	Parquímetros Zonales (PZ)	NO Disponibilidad del servicio	Los PZ se deben mantener activos y prestando todos los servicios establecidos, como mínimo durante los horarios de operación de cada segmento del sistema de estacionamiento en vía pública. Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de la suma del	1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5% 0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%	La NO disponibilidad mensual de los PZ debe ser máximo de 0,5%.	10 minutos, desde el reporte. Se descontará 0.1% del ingreso mensual por cada incumplimiento del tiempo máximo de corrección.



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN

ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
12	Disponibilidad	App de Control	NO Disponibilidad del servicio	<p>La App se debe mantener activa y prestando todos los servicios establecidos durante 7X24. Se excluyen las ventanas de tiempo para tareas administrativas o tareas de configuración, previamente agendadas y notificadas. En caso de operar en contingencia, únicamente se penalizarán las transiciones y tiempos de nula prestación de servicio.</p> <p>Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de <u>tiempo fuera de servicio</u>, en relación con el tiempo total de operación.</p>	<p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 2,5\%$ y $> 0,5\%$</p> <p>1% del ingreso mensual si el porcentaje es $> 5\%$</p> <p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 5\%$ y $> 2,5\%$</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 2,5\%$ y $> 0,5\%$</p>	<p>La NO disponibilidad mensual de la App debe ser máximo de 0,5%.</p>	<p>5 minutos, desde el reporte.</p> <p>Se descontará 0,1% del ingreso mensual por cada incumplimiento del tiempo máximo de corrección.</p>
13	Disponibilidad	Portal Web	NO Disponibilidad del servicio	<p>El Portal se debe mantener activa y prestando todos los servicios establecidos durante 7X24. Se excluyen las ventanas de tiempo para tareas administrativas o tareas de configuración, previamente agendadas y notificadas. En caso de operar en contingencia, únicamente se penalizarán las transiciones y tiempos de nula prestación de servicio.</p>	<p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es $> 5\%$</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 5\%$ y $> 2,5\%$</p> <p>0.01% del ingreso mensual si el</p>	<p>La NO disponibilidad mensual del Portal Web debe ser máximo de 0,5%.</p>	<p>10 minutos, desde el reporte.</p> <p>Se descontará 0,1% del ingreso mensual por cada incumplimiento del tiempo máximo de corrección.</p>



ID	Categoría	Nombre del Indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
14	Disponibilidad	Call Center	NO Disponibilidad del servicio	<p>Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de tiempo fuera de servicio, en relación con el tiempo total de operación.</p> <p>El Call Center se debe mantener activo y prestando todos los servicios establecidos durante sus horarios de atención.</p> <p>Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de tiempo fuera de servicio, en relación con el tiempo total de operación.</p>	<p>porcentaje es $\leq 2,5\%$ y $> 0,5\%$</p> <p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es $> 10\%$</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 10\%$ y $> 5\%$</p> <p>0.01% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 5\%$ y $> 2\%$</p>	<p>La NO disponibilidad mensual del Call Center debe ser máximo de 2%.</p> <p>N.A.</p>	
15	Disponibilidad	Red Recaudo	NO Disponibilidad del servicio	<p>La Red de Recaudo se debe mantener activos, disponibles y prestando todos los servicios establecidos, como mínimo durante sus horarios de atención.</p> <p>Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de tiempo fuera de servicio, en relación con el tiempo total de operación.</p>	<p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es $> 5\%$</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 5\%$ y $> 2,5\%$</p> <p>0.01% del ingreso mensual si el porcentaje es $\leq 2,5\%$ y $> 0,5\%$</p>	<p>La NO disponibilidad mensual de la Red de Recaudo debe ser máximo de 0,5%.</p> <p>N.A.</p>	

4. MEDICIÓN

Los indicadores contenidos en el presente anexo serán medidos por la SDM, o por quien ella designe, el mismo día en el que se realice la medición de cualquiera de los indicadores se registrará el resultado. Cada registro de medición de los indicadores deberá contar por lo menos con los siguientes elementos:

- La fecha en la cual se realizó la medición.
- Los equipos utilizados para la medición y prueba de su calibración cuando se utilicen equipos que así lo requieran.
- Personal encargado de la medición, incluyendo el personal del concesionario en el caso en que éste estuviere presente.
- Número de pruebas, mediciones u observaciones realizadas.
- Segmentos viales en los que fueron realizadas las mediciones.
- Registro fotográfico o en video de la realización de las pruebas.
- El resultado de las pruebas realizadas.

Con los resultados de la medición de los ANS, la SDM, o quien ella designe, podrá establecer consecuencias legales y contractuales con el concesionario; es decir, podrá iniciar procesos de multa de incumplimiento o de caducidad del contrato, tras evidenciar que la inobservancia de ANS sucede en el tiempo, afectando las condiciones de la prestación del servicio de estacionamiento en vía pública.

Así, para cada ANS, en caso de evidenciar descuentos por incumplimiento tres (3) veces en seis (6) meses, se generará una alerta a la que se le aplicará un descuento del 0,2% del valor de los ingresos percibidos en el año inmediatamente anterior. Al sumar tres (3) alertas, la SDM procederá a aplicar el procedimiento de multa y/o cláusula penal establecida en el contrato, sin perjuicio que la SDM pueda iniciar alguno de estos procedimientos por el incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en estudios previos, anexo complementario al pliego de condiciones o en cualquiera de los anexos que hacen parte del presente proceso de selección.

4.1. AUTOEVALUACIÓN

Para llevar a cabo su autoevaluación, el concesionario deberá elaborar su propio Plan de Autoevaluación de indicadores, el cual entregará a la SDM, o quien ella designe, dentro de su Informe Mensual de Operación (ver Anexo 1). Este plan describe la manera en que el

concesionario autoevaluará su desempeño respecto al cumplimiento de los ANS descritos en el presente anexo.

No obstante, serán las mediciones efectuadas por la SDM, o quien ella designe, las utilizadas para efectos del cálculo del índice de cumplimiento. Las mediciones efectuadas por el concesionario serán utilizadas únicamente para realizar el seguimiento de los estándares de calidad y niveles de servicio, y para la toma de decisiones respecto a las acciones preventivas orientadas a evitar o reducir el deterioro de cualquiera de los indicadores definidos en el presente anexo.

Elaborado por:

Comité Estructurador

Estructuradores Técnicos:

Julián Andrei Díaz Correa – Dirección de Estudios Sectoriales y Servicios 

Rafael González – Dirección de Control y Vigilancia 

Ricardo Martínez – Oficina de Información Sectorial 