

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

ANEXO 4 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

SDM-PSA-MC-090-2019

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 de Movilidad
Dirección de Planeación de la Movilidad**

**Subsecretaría de Gestión de la Movilidad
Dirección de Gestión del Tránsito y Control de Tránsito y Transporte**

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

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	18
4.1. AUTOEVALUACIÓN	18

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 prolonga 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.

Una vez el esquema de control y los mecanismos de cobro sean aprobados por la SDM, o quien ella designe, los ANS serán ajustados para garantizar la adecuada prestación del servicio bajo ese esquema y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

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 calendario 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. Las deducciones que no se efectúen en el periodo, se realizarán en el siguiente periodo.

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 descuento 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. **Frecuencia específica de medición (F):** Se refiere a la periodicidad mínima con la que SDM o quien ella designe, debe medir cada indicador. Lo anterior sin perjuicio de la facultad de la SDM de efectuar mediciones y evaluaciones adicionales de cualquiera de los indicadores.
- f. **Descuentos por incumplimiento del ANS:** Se refiere al porcentaje descontado del mes por no cumplir el ANS.
- g. **Valor Mínimo de Aceptación:** Corresponde al mínimo valor que resulta aceptable para cada indicador.
- h. **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.
6. Para los indicadores de disponibilidad tecnológica se excluirán los tiempos de no disponibilidad en el caso que la misma no sea imputable al concesionario o correspondan a actividades de mantenimiento para tareas administrativas o tareas de configuración, previamente agendadas, notificadas y autorizadas por la SDM, o quien ella designe.
7. La medición de los niveles de servicio (ANS) las realizará la interventoría según lo establecido dentro del contrato de la misma.

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	Frecuencia de la 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 retroreflejada) 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 con 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</p>	Quincenal del 100% de la señalización.	<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>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 PC.</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 PC.</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	Frecuencia de la 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.)	de aceptación, sobre el total de señales inspeccionadas. Estas inspecciones deberán realizarse también en horas nocturnas. 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. El porcentaje corresponde al total de segmentos que NO cumplan con las condiciones mínimas, sobre el total de segmentos inspeccionados.	Quincenal del 100% de la señalización.	Si es igual o inferior al 1% no se harán descuentos 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	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,	96 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	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
3	Mobiliario urbano	Estado mobiliario urbano	Estado de mobiliario urbano como cicloparqueaderos y parquímetros zonales, y otro mobiliario que disponga el concesionario para prestar el servicio de estacionamiento en vía	Se revisará que el mobiliario urbano se encuentre en buen estado y funcional para la prestación del servicio. El porcentaje corresponde al total de elementos del mobiliario urbano en mal estado, sobre el total de elementos inspeccionados.	Semanal del 100% del mobiliario urbano	0.20% del ingreso mensual si el porcentaje de mobiliario en mal estado es > 20% 0.10% del ingreso mensual si el porcentaje de mobiliario en mal estado es <= 20% y > 10%. 0.05% del ingreso mensual si el porcentaje de mobiliario en mal estado es <= 10% y > 5% 0.02% del ingreso mensual si el porcentaje de mobiliario en mal estado es <= 5% y > 1%	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	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
4	Control del pago	Vehículos que no cumplen con el pago por estacionamiento en vía en los segmentos con cupos	Vehículos no reportados por no pago y a los que no se les haya aplicado el mecanismo de cobro.	Este nivel de servicio será valorado en función de los vehículos no reportados en la PC por no pago y a los que no se les haya aplicado el mecanismo de cobro seleccionado por el concesionario. Se verificará el no pago de los vehículos de acuerdo a las conductas descritas en el Anexo 2. El porcentaje corresponde a la cantidad de vehículos sin reporte y sin aplicación del mecanismo de cobro, sobre el total de vehículos inspeccionados.	Diariamente se hará revisión de por lo menos el 17% de los cupos implementados, de acuerdo a la demanda (franja horaria), atractores, demanda de ocupación (SIE). Semanalmente se hará la revisión del 100% de los cupos implementados.	Si es igual o inferior al 1% no se harán descuentos 0.5% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos no cumple es > 10%. 0.4% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos es <= 10% y > 5%. 0.3% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos es <= 5% y > 2,5% 0.2% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos es <= 2,5% y > 0,1%	Se considera aceptable encontrar un 0,1% de vehículos no reportados	
5	Control del estacionamiento en vía	Vehículos no reportados como mal estacionados, en el área de	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	Diariamente se hará revisión de por lo menos el 17% del área de influencia de	2% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos MAL	Se considera aceptable encontrar un 0,1% de vehículos mal estacionados	N.A.

ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
		influencia de los segmentos con cupos de estacionamiento en vía		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.	los cupos implementados, de acuerdo a la demanda (franja horaria), sitios atractores, demanda de ocupación (SIE). Semanalmente se hará la revisión del 100% del área de influencia de los cupos implementados	estacionados es > 10%. 1% del ingreso mensual si el porcentaje de vehículos MAL estacionados es <= 10% y > 5%. 0.5% 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%		
6	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	Diana del 100% de las evidencias reportadas	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	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
7	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 atención de los PQRS reportados al sistema, a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por el mismo. Atención se refiere a la recepción y registro del PQRS.	Mensual del 100% de los PQRS	0.01% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 10% y > 2% 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 0.01% del ingreso mensual si mínimo el 98% de los PQRS son atendidos dentro de las 12 horas siguientes a su recepción	El 100% de los PQRS deben ser atendidos en los términos establecidos por la ley	N.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA MUNICIPAL

ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
8	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 a través de los diferentes canales de atención ofrecidos por el mismo. Resolución se refiere a la respuesta y registro de la respuesta del PQRS.	Mensual del 100% de los PQRS	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.
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. Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de tiempo	Diaria en tiempo real	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 porcentaje es <= 2,5% y > 0,1%	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	Frecuencia de la 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	<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 tiempo fuera de servicio disponible, en relación con el total del tiempo total de operación requerido.</p>	<p>en que el PC está fuera de servicio, en relación con el tiempo total de operación.</p> <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>Diaria en tiempo real</p>	<p>1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5%</p> <p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 2,5% y > 0,5%</p>	<p>La NO disponibilidad mensual de la App debe ser máximo de 0,5%.</p>	<p>3 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	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
11	Disponibilidad	Parquímetros Zonales (PZ)	NO Disponibilidad del servicio	<p>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. Se excluyen las ventanas de tiempo para tareas administrativas o tareas de configuración, previamente agendadas, notificadas y aprobadas por la SDM o quien ella delegue.</p> <p>Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de la suma del tiempo fuera de servicio de cada PZ, en relación con la suma del tiempo total de operación de cada PZ.</p>	<p>Diaría del 100% de los parquímetros</p>	<p>1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5%</p> <p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 2,5% y > 0,5%</p>	<p>La NO disponibilidad mensual de los PZ 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> <p>En caso de daños o hurtos el plazo máximo para el restablecimiento del servicio será de 1 día.</p>



ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Frecuencia de la 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 tiempo fuera de servicio, en relación con el tiempo total de operación.</p>	Diaria en tiempo real	<p>1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5%</p> <p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 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 activo y prestando todos los servicios establecidos durante 7X24. Se excluyen las ventanas de tiempo para tareas administrativas o tareas</p>	Diaria en tiempo real	<p>0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5%</p> <p>0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%</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	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
				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, en relación con el tiempo total de operación.		0,01% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 2,5% y > 0,5%		
14	Disponibilidad	Call Center	NO Disponibilidad del servicio	El Call Center se debe mantener activo y prestando todos los servicios establecidos durante sus horarios de atención. Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de tiempo fuera de servicio, en relación con el tiempo total de operación.	Diana en tiempo real	0.5% del ingreso mensual si el porcentaje es > 10% 0.25% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 10% y > 5% 0.01% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2%	La NO disponibilidad mensual del Call Center debe ser máximo de 2%.	N.A.



ID	Categoría	Nombre del indicador	Concepto de Medición	Método de Medición	Frecuencia de la medición	Descuentos por incumplimiento del ANS	Valor Mínimo de Aceptación	Descuentos por incumplimiento del tiempo Máximo de Corrección
15	Disponibilidad	Red Recaudo	NO Disponibilidad del servicio	<p>La Red de Recaudos se debe mantener activa, disponible y prestando todos los servicios establecidos, como mínimo durante los horarios de operación exigidos en los anexos técnicos del sistema de estacionamiento en vía pública</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>	Diaría en tiempo real	<p>1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5%</p> <p>0,05% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%</p> <p>0,025% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 2,5% y > 0,5%</p>	<p>La NO disponibilidad mensual de la Red de Recaudos debe ser máximo de 0,5%.</p>	N.A.
16	Disponibilidad	Sistema transaccional	NO Disponibilidad del servicio	<p>El sistema transaccional se debe mantener activo, disponible y prestando todos los servicios establecidos durante 7X24.</p> <p>Este nivel de servicio será valorado en función del porcentaje de transacciones no aceptadas y rechazadas, en relación con las transacciones totales</p>	Diaría en tiempo real	<p>1% del ingreso mensual si el porcentaje es > 5%</p> <p>0,05% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 5% y > 2,5%</p> <p>0,025% del ingreso mensual si el porcentaje es <= 2,5% y > 0,5%</p>	<p>La NO disponibilidad mensual del sistema de transacciones debe ser máximo de 0,5%.</p>	N.A.

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 y hora 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.
- Listado del personal encargado de la medición, incluyendo el personal del concesionario en el caso en que estuviesen presentes.
- Número de pruebas, mediciones u observaciones realizadas.
- Segmentos viales en los que fueron realizadas las mediciones.
- Registro fotográfico o en video o material probatorio resultado de la realización de pruebas que permitiera evidencia clara del incumplimiento y el valor del indicador medido.
- 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 se reitera 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 calendario 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 presentar los resultados del 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 de manera real y objetiva la forma 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, que podrán incluir indicadores de desempeño adicionales a los presentados en este anexo. 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 Inteligencia para la Movilidad 

Luis Ernesto García Barrios – Subsecretaría de Gestión de la Movilidad 

Jaime Alejandro García Muñoz – Subdirección de Control del Tránsito y Transporte 

María Alejandra Pabón Renjifo – Asesora del Despacho 

Ricardo Martínez Cañón – Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones 

