

## ANEXO 23

### RESUMEN DE ANS Y FÓRMULAS DE CÁLCULO PARA SU DESCUENTO

No.	ANS	Fórmula de cálculo del descuento
9.1	<p><b>TIEMPO DE LLEGADA Y PUESTA DE RECURSO DE TRANSPORTE</b></p> <p>a. El conductor o auxiliar se presente después de treinta minutos o más de la hora señalada para el inicio de cada ruta o trayecto, se realizará un descuento en su factura del diez (10%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado.</p> <p>b. Ubicar el recurso de transporte hasta (02) dos horas después de la hora asignada para cada ruta o trayecto solicitado, se realizará un descuento en su factura del veinte por ciento (20%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado. Si hasta tres horas (03) no se cuenta con el recurso, el descuento será del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado; si pasadas (3) tres horas no se cuenta con el recurso, se entenderá que no se prestará el servicio y no se reconocerá el valor de este. No obstante, SPN podrá contratar con otro proveedor y procederá a descontar el valor del respectivo servicio a la factura del contratista que incumplió.</p> <p>c. En caso de ubicar un vehículo de capacidad inferior a la solicitada en la planeación entregada, y que este sea utilizado ante la urgencia de la prestación del servicio, solo se podrá facturar el valor del vehículo realmente utilizado y sobre este se hará un descuento en su factura del veinte (20%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado.</p>	<p>a. <b>Fórmula</b> = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado) X 10%</p> <p>b.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta (02) dos horas <b>Fórmula</b> = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado) X 20%</li> <li>Hasta tres (03) horas <b>Fórmula</b> = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado) X 50%</li> <li>Pasadas (3) tres horas <b>Fórmula</b> = Se descontará el valor de la tarifa cobrada por el otro proveedor</li> </ul> <p>c. <b>Fórmula</b> = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado para la capacidad utilizada) X 20%</p>
9.2	<p><b>TIEMPO DE LIQUIDACION Y DIGITALIZACION – CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>El siguiente ANS aplica para el transporte urbano y el transporte variable:</p> <p>a. El contratista debe realizar <b>la liquidación</b> en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector urbano en municipios de tipología 1 y</p>	<p>De acuerdo con el cumplimiento en el porcentaje de envíos gestionados se aplicará el % de descuento para el servicio mensual urbano y/o variable tanto para los tiempos de liquidación y/o digitalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumplimiento Mayor ó igual 99% no hay descuento</b></li> <li><b>Cumplimiento &gt; 98,5% y &lt; 99.0%</b></li> </ul>

<p>2 (ANEXO No. 12 – TIPOLOGIA_MUNICIPIOS) de la siguiente manera: objetos postales y paquetería cargadas a sector, máximo el mismo día del cargue, siempre y cuando el cargue haya sido realizado antes del mediodía (12m) o el día anterior en horas de la tarde noche (&gt;12m) objetos postales y paquetería según tiempos indicados en el cuadro del numeral 2.2.3 SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MASIVA. Registrando la fecha en que el usuario realiza la actividad de liquidación como fecha real de gestión y no la que el sistema permite registrar.</p> <p>b. El contratista debe realizar <b>la liquidación</b> en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector los municipios de tipología 3 (ANEXO No. 12 – TIPOLOGIA_ MUNICIPIOS) correspondiente a cada Regional de la siguiente manera: objetos postales y paquetería, según tiempos indicados en el cuadro del numeral 2.2.3 SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MASIVA. Registrando la fecha en que el usuario realiza la actividad de liquidación como fecha real de gestión y no la que el sistema permite registrar.</p> <p>c. Para los municipios que sean zonas de difícil acceso, trayectos especiales o municipios tipo 4 (ANEXO No. 12 – TIPOLOGIA_ MUNICIPIOS) o cuyas condiciones de entrega se vean afectados por condiciones externas (orden público, condiciones geográficas, etc) o que las rutas de transportes no sean diarias, <b>la liquidación</b> se debe realizar en el sistema garantizando los tiempos de entrega establecidos con un plazo no mayor a la frecuencia de conexión referenciada por cada ruta detallada en el ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO, pestaña INF_REGIONAL e INF_VARIABLE. Registrando la fecha en que el usuario realiza la actividad de liquidación como fecha real de gestión y no la que el sistema permite registrar.</p> <p>d. El Contratista debe realizar <b>la digitalización</b> del 100% de los envíos entregados en los sectores urbanos en municipios de tipología 1 y 2 de la siguiente manera objetos postales y paquetería cargadas a sector urbano máximo el mismo día de la liquidación según los tiempos detallados en el ítem 1.</p>	<p><b>Fórmula Liquidación</b> = (Valor mensual transporte Urbano o Variable) X 1,25%</p> <p><b>Fórmula Digitalización</b> = (Valor mensual transporte Urbano o Variable) X 1,25%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cumplimiento &gt; 98,0% y &lt; 98.5%</b></li> </ul> <p><b>Fórmula Liquidación</b> = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 2,5%</p> <p><b>Fórmula Digitalización</b> = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 2,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cumplimiento &gt; 97,5% y &lt; 98.0%</b></li> </ul> <p><b>Fórmula Liquidación</b> = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 3,75%</p> <p><b>Fórmula Digitalización</b> = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 3,75%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cumplimiento &lt; 97.5%</b></li> </ul> <p><b>Fórmula Liquidación</b> = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 5%</p> <p><b>Fórmula Digitalización</b> = (Valor Factura mensual Urbano y/o Variable) X 5%</p>
--	--

- e. Para los municipios tipo 3 un día hábil posterior a la liquidación de entrega. Entendiendo la liquidación real como la fecha en la que el usuario ingresa al sistema a realizar la liquidación como entregado.
- f. Para los municipios tipo 4, dos (2) días hábiles posterior a la liquidación de entrega. Entendiendo la liquidación real como la fecha en la que el usuario ingresa al sistema a realizar la liquidación como entregado.
- g. Tabla aclaratoria de tiempos de liquidación, digitalización y devolución de prueba de entrega:

TIPO MUNICIPIO	TIEMPO LIQUIDACIÓN	TIEMPO DIGITALIZACIÓN	TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN PRUEBA DE ENTREGA Y ANEXOS
TIPO 1	DIARIA (día del cargue)	DIARIA (día del cargue)	HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN
TIPO 2	DIARIA (día del cargue)	DIARIA (día del cargue)	HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN
TIPO 3	HASTA 24 HORAS POSTERIOR AL CARGUE	HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA GESTION DE LA LIQUIDACION DE ENTREGA	HASTA 48 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN
TIPO 4	HASTA 72 HORAS POSTERIOR AL CARGUE	HASTA 48 HORAS POSTERIOR A LA GESTION DE LA LIQUIDACION DE ENTREGA	HASTA 72 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN

9.3	<p><b>PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD – CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>Si logra el 100% de efectividad en la gestión, se reconocerá el cien por ciento (100%) sobre el valor de la ruta, en caso de no gestionar los envíos, se aplica los descuentos según la siguiente tabla.</p> <p>Se aclara qué para la liquidación del pago de la factura de transporte última milla (Urbano y Regional) se vincula de manera unilateral a esta a ANS; ya que todos los planeadores entregados tendrán vinculado un análisis de productividad y efectividad mínimo para la facturación conforme a la siguiente especificación:</p>	<p><b>Prod y Efec: PE = ((Envíos gestionados / total envíos entregados por SPN) x 100)</b></p> <p>El valor a descontar en la tarifa de cada Ruta se calcula así:</p> <p><b>Formula = Tarifa Ruta * (100% - PE)</b></p> <p>Se pagará de acuerdo con lo gestionado por la ruta, Ejemplo; Si se gestiona el 90% de los envíos, se cancela 90% del valor de la ruta, si se gestiona el 80,4% de los envíos, se cancela 80,4% del valor de la ruta, y así sucesivamente.</p> <table><tr><th>% Efectividad Gestión</th><th>% de Descuento sobre la ruta prestada</th></tr><tr><td>100%</td><td>0%</td></tr><tr><td>(...)</td><td>(...)</td></tr><tr><td>90%</td><td>10%</td></tr><tr><td>(...)</td><td>(...)</td></tr><tr><td>80%</td><td>20%</td></tr><tr><td>(...)</td><td>(...)</td></tr></table>	% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta prestada	100%	0%	(...)	(...)	90%	10%	(...)	(...)	80%	20%	(...)	(...)
% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta prestada															
100%	0%															
(...)	(...)															
90%	10%															
(...)	(...)															
80%	20%															
(...)	(...)															
9.4	<p><b>DILIGENCIAMIENTO Y CALIDAD DE LA INFORMACION DE PLANILLAS DE RECOLECCION – CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>No diligenciar correctamente la planilla de recolección, o la información consignada no cuente con la calidad de diligenciamiento, o no entregar el documento conforme a los requerimientos de recolección de puntos (clientes corporativos, puntos de venta, expendios, aliados comerciales, etc.) y frecuencia solicitados por SPN, se hará un descuento en su factura hasta del treinta por ciento (30%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió.</p> <p><b>NOTA:</b> En el caso que el transportador tenga alguna dificultad para obtener la firma y sello de la planilla por parte del punto de venta, expendios, aliados comerciales y/o corporativos deberá comunicarlo inmediatamente al profesional de transporte de la regional correspondiente.</p>	<p><b>Fórmula = (Valor mensual de la ruta o trayecto afectado) X % según tabla</b></p> <table><tr><th>Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes</th><th>% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió</th></tr><tr><td>1</td><td>10%</td></tr><tr><td>2</td><td>20%</td></tr><tr><td>3 en adelante</td><td>30%</td></tr></table>	Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió	1	10%	2	20%	3 en adelante	30%						
Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió															
1	10%															
2	20%															
3 en adelante	30%															
9.5	<p><b>NO REALIZAR RECOLECCIONES O NO CUMPLIR TIEMPO DE FRECUENCIA DE CONEXIÓN - CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>No realizar la recolección o no visitar a los clientes corporativos, puntos de venta, expendios y aliados comerciales o incumplir los tiempos de recorrido pactado, independientemente si hay o no objetos postales o</p>	<p><b>Fórmula = (Valor mensual de la ruta o trayecto afectado) X % según tabla</b></p>														

	paquetería en rutas regionales y/o urbanas según la frecuencia acordada con SPN, se hará un descuento en su factura hasta del treinta por ciento (30%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió.	<table><tr><th>Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes</th><th>% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió</th></tr><tr><td>1</td><td>10%</td></tr><tr><td>2</td><td>20%</td></tr><tr><td>3 en adelante</td><td>30%</td></tr></table>	Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió	1	10%	2	20%	3 en adelante	30%										
Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió																			
1	10%																			
2	20%																			
3 en adelante	30%																			
9.6	<p><b>DILIGENCIAMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES - CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>No diligenciar correctamente la prueba de entrega y la guía de devoluciones validando que el servicio prestado o gestión realizada cumplió con las características legales establecidas para la misma, lo cual genera que en el evento de que el proveedor del servicio digitalice una prueba de entrega o devolución que no contenga los datos exigidos por la normatividad o lo solicitado por SPN, se hará un descuento (indicado en el cuadro) de la factura de transporte urbano y/o variable.</p>	<p><b>Fórmula = (Valor mensual transporte urbano y/o variable) X % de descuento según tabla</b></p> <table><tr><th>Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento</th><th>% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique</th></tr><tr><td>1 a 20</td><td>0%</td></tr><tr><td>21 a 50</td><td>2%</td></tr><tr><td>51 a 100</td><td>5%</td></tr><tr><td>101 a 150</td><td>10%</td></tr><tr><td>151 a 200</td><td>15%</td></tr><tr><td>201 a 250</td><td>20%</td></tr><tr><td>251 a 300</td><td>25%</td></tr><tr><td>301 en adelante</td><td>30%</td></tr></table>	Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento	% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique	1 a 20	0%	21 a 50	2%	51 a 100	5%	101 a 150	10%	151 a 200	15%	201 a 250	20%	251 a 300	25%	301 en adelante	30%
Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento	% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique																			
1 a 20	0%																			
21 a 50	2%																			
51 a 100	5%																			
101 a 150	10%																			
151 a 200	15%																			
201 a 250	20%																			
251 a 300	25%																			
301 en adelante	30%																			
9.7	<p><b>DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES - CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>SPN, en sus controles y procesos internos puede revisar el 100% de los envíos en custodia del CONTRATISTA y generar los controles de calidad necesarios para validar las gestiones realizadas a los objetos postales, en el evento donde identifique que alguna de las causales de devolución de los envíos, es improcedente, es decir, que no se ajusta a las situaciones determinadas para la no entrega del objeto postal (indicadas en el pliego numeral 9.7), se hará un descuento en su factura mensual de Transporte Urbano, del uno por ciento (1%) y Variable del veinte por ciento (20%) tomando los correctivos necesarios, quedando facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva ante la renuencia de los incumplimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Transporte Urbano</b></li></ul> <p><b>Fórmula = (Valor mensual transporte urbano) X 1%</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Variable</b></li></ul> <p><b>Fórmula = (Valor mensual variable) X 20%</b></p>																		
9.8	<p><b>TIEMPO DE TRANSITO RUTAS NACIONALES Y REGIONALES</b></p> <p>Incumplir los tiempos de recorrido pactado en rutas Nacionales y Regionales, según ANEXO TÉCNICO NO. 1 – FORMATO TÉCNICO Y</p>	<p><b>Fórmula = (Valor de la ruta o trayecto afectado nacional y/o regional afectado) X 10%</b></p>																		

	<p>ECONÓMICO, se hará un descuento en la factura correspondiente equivalente al diez por ciento (10%) del valor de la ruta afectada.</p> <p>Los horarios de cargue para cada ruta se indican en el ANEXO TECNICO No. 1; no obstante, en el evento de cambio en el mismo por parte de SPN, se dará a conocer al contratista con la debida anticipación.</p>	<p><u>Se aclara que se descontará sobre el valor diario de cada ruta o trayecto que incumpla el tiempo definido en el ANEXO TECNICO No. 1</u></p>
9.9	<p><b>DOTACION DE PERSONAL</b></p> <p>No cumplir con la entrega de la totalidad de dotación al personal en el tiempo estipulado para tal fin o el no porte del mismo, se hará un descuento en su factura así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Rutas Nacionales, Urbanas, Regionales: Uno por ciento (1%) del valor mensual de la ruta o trayecto afectado.</li> <li>• Distribuidores Servicio Variable: Uno por ciento (1%) del valor de la factura mensual del servicio variable del mes en cuestión.</li> <li>• Personal In house: Uno por ciento (1%) de la Facturación Diaria del Transporte Nacional o Urbano.</li> </ul>	<p><b>Para el personal de Rutas Nacionales, Urbanas, Regionales:</b>  <b>Fórmula</b> = (Valor mensual de la ruta o trayecto afectado) X 1%</p> <p><b>Para Distribuidores Servicio Variable:</b>  <b>Fórmula</b> = (Valor mensual del variable) X 1%</p> <p><b>Para personal In house:</b> (Valor Facturación Diaria del Transporte Nacional o Urbano) X 1%</p> <p>*Aplica para los Contratista de Rutas Nacionales, y para los Regionales aplica para el personal de operarios logísticos que asigne en los centros operativos.</p> <p><u>Facturación Diaria:</u> Se toma el valor total de la facturación del Transporte Nacional o Urbano del mes en el cual fue reportada la novedad y se divide en los días hábiles del mes.</p>
9.10	<p><b>ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DEL PERSONAL</b></p> <p>El contratista deberá presentar mensualmente la Base de Datos del 100% del personal a su cargo para verificación y control interno, esta se deberá entregar dentro de los primeros tres (3) días hábiles de cada mes, de no cumplirse con este requerimiento se hará un descuento en su factura del uno por ciento (1%) por cada día de atraso, sobre el valor día de la factura mensual de todos los servicios prestados en el mes en que se causó el atraso, para efectos del cálculo de la base de descuento se dividirá el valor total de la factura entre 30.</p>	<p><b>Fórmula</b> = (Valor total factura mensual / 30) X 1% por cada día de retraso</p>
9.11	<p><b>INSTALACION IMAGEN CORPORATIVA – CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>No realizar la instalación de la imagen corporativa en la totalidad de vehículos de Rutas Urbanas, en el tiempo estipulado para tal fin, como también si en las verificaciones periódicas realizadas por el supervisor del contrato o cualquier persona que SPN designe para hacer la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No instalación de la imagen corporativa</b>  <b>Fórmula</b> = (Valor factura mensual transporte urbano) X 0,5%</li> <li>• <b>Cambio por deterioro o no contar con la certificación de material usado</b>  <b>Fórmula</b> = (Valor factura mensual transporte urbano) X 0,5%</li> </ul>

	<p>validación de la instalación en toda la vigencia, hará un descuento en su factura del cero coma cinco por ciento (0,5%) sobre el valor mensual de la factura de transporte urbano hasta que cumpla con el requisito. Durante la ejecución del contrato SPN podrá designar funcionarios quienes mensualmente realizarán inspección visual de la Imagen Corporativa colocada en los vehículos a cargo del contratista. En el caso de presentarse deterioro y/o mal estado de la Imagen Corporativa, el Contratista deberá realizar dicho cambio dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del supervisor, en el evento donde pasado los cinco (5) días hábiles no se haya realizado el cambio correspondiente SPN hará un descuento en su factura del cero coma cinco por ciento (0,5%) sobre el valor mensual de la factura de Rutas Urbanas.</p> <p>Si el contratista no cuenta con la certificación de material usado, SPN podrá exigir el cambio de vinilo en un término de 5 días hábiles en los cuales el vehículo no podrá realizar actividades del presente contrato y se descontará el 0,5% sobre el valor de la factura mensual de transporte urbano hasta que cumpla con este requisito.</p>	
9.12	<p><b>SEGUIMIENTO SATELITAL</b></p> <p>No cumplir con el suministro de una única plataforma de seguimiento GPS al 100% de la flota detallada en el ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO, o con el reporte constante de seguimiento, reportes, mantenimiento, o con la instalación del sistema en la totalidad de vehículos, o no entregar las claves de acceso al sistema satelital y confirmar la visualización de la totalidad de las rutas en el Centro de Control Operativo de SPN, no cumplir con las condiciones de datos en el Web Service de acuerdo a las condiciones técnicas detalladas o no estar 100% en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el tiempo estipulado para tal fin, se hará descuento del uno por ciento (1%) sobre el valor mensual de la factura de los servicios prestados.</p> <p>En el evento donde se presente una situación sospechosa, retén militar o policial, que ponga en riesgo la integridad del personal, la carga y el vehículo, y no se obture el botón de pánico o no se evidencie la</p>	<p><b>No instalación de GPS ni plataforma unificada</b></p> <p><b>Fórmula =</b> (Valor mensual de la factura de los servicios prestados) X 1%</p> <p><b>No obturar el botón de pánico o no se evidencie la activación en la plataforma, y se materialice el riesgo</b></p> <p><b>Fórmula =</b> (Valor mensual de la factura de la ruta afectada) X 1%</p>

	<p>activación en la plataforma, y se materialice el riesgo, hurto, daño o expoliación se hará descuento del uno por ciento (1%) sobre el valor mensual de la factura de la ruta afectada.</p>	
9.13	<p><b>REGISTRO DE GUIAS Y TRAZABILIDAD EN EL SISTEMA – CONTRATISTAS REGIONALES</b></p> <p>Si se comprueba a través de las validaciones realizadas por SPN que la información registrada en las guías / soportes de entrega, o en el sistema, <u>es errónea</u> (firmas de la prueba de entrega o algún otro documento que tenga que ver con la operación) <u>o es alterada</u>, se hará un descuento en su factura mensual de los servicios prestados del cinco por ciento (5%); evaluando la gravedad del hecho presentado, SPN tomará las medidas correspondientes.</p>	<p><b>Fórmula</b> = (Valor factura mensual de los servicios prestados) X 5%</p>
9.14	<p><b>PLAN MENSUAL DE ESTUDIO DE RUTAS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD</b></p> <p>No enviar el Plan de Rutas dentro del plazo establecido, se hará un descuento en su factura del uno por ciento (1%) sobre el valor de la factura mensual correspondiente.</p>	<p><b>Fórmula</b> = (Valor Factura mensual Rutas Nacional o Rutas Regionales) X 1%</p> <p>Para el contratista de Rutas Nacionales, se toma la factura mensual de Rutas Nacionales y para los contratistas Regionales, se toma la factura mensual de las Rutas Regionales.</p>
9.15	<p><b>SISTEMA DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>No asignar equipos de comunicación con las especificaciones técnicas, capacidad y recurso detalladas a la totalidad de conductores de vehículos en el plazo establecido, se hará descuento en su factura del cero coma cinco por ciento (0,5%) sobre el valor mensual de transporte al que pertenezca la ruta o trayecto afectado, es decir el 0,5% de la factura mensual de las Rutas Nacionales, Urbanas o Regionales, según corresponda.</p> <p>SPN, podrá realizar validaciones de funcionamiento de los equipos designados a cada ruta y en el evento donde se evidencie el no uso y/o falla del dispositivo, se hará un descuento del uno por ciento (1%) en su factura mensual de la ruta afectada.</p>	<p><b>No asignar los equipos de comunicación...</b></p> <p><b>Fórmula</b> = (Valor mensual de transporte al que pertenezca la ruta o trayecto afectado) X 0,5%</p> <p><b>En caso de no uso y/o falla del dispositivo</b></p> <p><b>Fórmula</b> = (Valor mensual de la factura de la ruta o trayecto afectado) X 1%</p>
9.16	<p><b>NEGARSE A PRESTAR SERVICIOS DE TRANSPORTE</b></p> <p>En el evento donde el contratista se niegue o no preste cualquier tipo de servicio conforme a las tarifas, solicitudes, horarios y acuerdos</p>	<p><b>Fórmula</b> = (Valor mensual de transporte al que pertenezca la ruta o trayecto afectado) X 1%</p>



	<p>pactados en el contrato, el supervisor del contrato hará un descuento en su factura del uno por ciento (1%) sobre el valor mensual de transporte al que pertenezca la ruta o trayecto afectado, es decir el 1% de la factura mensual de las Rutas Nacionales, Urbanas o Regionales, según corresponda; y se registrará incumplimiento al contrato por la negación u omisión de la prestación del servicio.</p>	<p>Y registro de incumplimiento al contrato por la negación u omisión de la prestación del servicio.</p>																				
9.17	<p><b>INDEMNIZACION AVERIA, PERDIDA Y EXPOLIACION</b></p> <p>Las áreas de servicio al cliente, PQR's y consejería internacional, entre otras, reportarán de forma mensual las pérdidas y expoliaciones que se presenten durante la ejecución del contrato para efectos de surtir el debido proceso que constituya el descuento por dicha pérdida o expoliación.</p> <p>Si durante la ejecución del contrato se presentan pérdidas o expoliaciones y estos objetos se encuentran en custodia del contratista, SPN procederá a realizar los descuento indicados en la tabla.</p>	<p><b>Fórmula</b> = (Valor mensual de la factura Urbano, Nacional, Regional según corresponda / días hábiles del mes) X % de descuento según tabla:</p> <table><tr><th>NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES</th><th>% DE DESCUENTO</th></tr><tr><td>1 a 50 Envíos Mensuales</td><td>5% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.</td></tr><tr><td>51 a 100 Envíos Mensuales</td><td>10% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.</td></tr><tr><td>De 101 Envíos en Adelante</td><td>15% De la Facturación Diaria. *A partir de la sumatoria de múltiplos de 50, se sumará por cada una de ellas el 1% del descuento de la facturación del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.</td></tr></table>	NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO	1 a 50 Envíos Mensuales	5% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.	51 a 100 Envíos Mensuales	10% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.	De 101 Envíos en Adelante	15% De la Facturación Diaria. *A partir de la sumatoria de múltiplos de 50, se sumará por cada una de ellas el 1% del descuento de la facturación del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.												
NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO																					
1 a 50 Envíos Mensuales	5% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.																					
51 a 100 Envíos Mensuales	10% De la Facturación Diaria del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.																					
De 101 Envíos en Adelante	15% De la Facturación Diaria. *A partir de la sumatoria de múltiplos de 50, se sumará por cada una de ellas el 1% del descuento de la facturación del Transporte Urbano, Nacional, Regional, según corresponda.																					
9.18	<p><b>TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQR TRASLADADAS AL CONTRATISTA POR SPN</b></p> <p>El contratista deberá responder a más tardar a los cinco (5) días calendario todas las solicitudes relacionadas con PQRs, so pena de incurrir en los descuentos indicados en la tabla.</p>	<p><b>Fórmula</b> = (Valor total de la facturación mensual) X % de descuento según tabla</p> <table><tr><th>INDICADOR: # de PQR contestadas oportuna y satisfactoriamente en el mes evaluado / # de PQRs trasladadas al contratista en el mes evaluado</th><th>PENALIZACIÓN Se aplica sobre el valor total de la facturación mensual del mes evaluado</th></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 99%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 95% Y MENOR A 99%</td><td>0,25%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%</td><td>0,50%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%</td><td>0,75%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%</td><td>1,00%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%</td><td>2,00%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>MENOR A 65%</td><td>5,00%</td></tr></table>	INDICADOR: # de PQR contestadas oportuna y satisfactoriamente en el mes evaluado / # de PQRs trasladadas al contratista en el mes evaluado	PENALIZACIÓN Se aplica sobre el valor total de la facturación mensual del mes evaluado	MAYOR O IGUAL A 99%	0,00%	MAYOR O IGUAL A 95% Y MENOR A 99%	0,25%	MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%	0,50%	MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%	0,75%	MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%	1,00%	MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%	2,00%	MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%	3,00%	MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%	4,00%	MENOR A 65%	5,00%
INDICADOR: # de PQR contestadas oportuna y satisfactoriamente en el mes evaluado / # de PQRs trasladadas al contratista en el mes evaluado	PENALIZACIÓN Se aplica sobre el valor total de la facturación mensual del mes evaluado																					
MAYOR O IGUAL A 99%	0,00%																					
MAYOR O IGUAL A 95% Y MENOR A 99%	0,25%																					
MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%	0,50%																					
MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%	0,75%																					
MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%	1,00%																					
MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%	2,00%																					
MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%	3,00%																					
MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%	4,00%																					
MENOR A 65%	5,00%																					

**NOTAS GENERALES PARA LOS ANS:**

**NOTA 1:** Si hay reincidencia continua durante 3 meses en el mismo incumplimiento de ANS la entidad queda facultada para descontar hasta el 5% para el transporte VARIABLE y hasta un 1% de transporte URBANO.

**NOTA 2:** Si se incurre en la aplicación de por lo menos 10 ANS en un mismo mes, la entidad queda facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva, ante la renuencia de los incumplimientos.

**NOTA 3:** Si hay reincidencia durante 6 meses en el incumplimiento de un mismo ANS la entidad queda facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva ante la renuencia de los incumplimientos.

**NOTA 4:** Ante la situación en las NOTAS 2 y 3, SPN, podrá disponer de la propuesta que haya tenido la segunda mejor puntuación, para continuar con la prestación del servicio objeto del contrato.