

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS
<b>9.1 TIEMPO DE LLEGADA Y PUESTA DE RECURSO DE TRANSPORTE</b>	a) Cuando 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 afectada.	a.Fórmula = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado) X 10%
	b) Ubicar el recurso de transporte hasta (02) dos horas después de la hora asignada para cada ruta solicitada, generará un descuento en su factura del veinte por ciento (20%) sobre el valor diario de la ruta afectada.	Hasta (02) dos horas Fórmula = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado) X 20%
	b) Si hasta tres horas (3) no se cuenta con el recurso, el descuento será del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor diario de la ruta afectada.	Hasta tres (03) horas Fórmula = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado) X 50%
	b) 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 la diferencia en exceso que hubo de asumir la Entidad. Dicho descuento se aplicará directamente a la factura del mes en que se generó la falla en el servicio.	Pasadas (3) tres horas Fórmula = Se descontará el valor diferencia entre la tarifa cobrada por el otro proveedor y la asignada al contratista
<b>9.2 CAPACIDAD RECURSO DE TRANSPORTE</b>	En caso de disponer un vehículo de capacidad inferior a la solicitada en la planeación semanal entregada, validada con la ficha técnica del vehículo emitida por el concesionario o fabricante, y que este sea utilizado ante la urgencia de la prestación del servicio:  Solo se podrá facturar el valor correspondiente a la capacidad del vehículo realmente utilizado. En el caso que, como producto de esta diferencia de capacidades se vea afectada la operación y no se puedan movilizar las piezas postales requeridas, se aplicará un descuento en su factura del cincuenta por ciento (50%) sobre la tarifa de la capacidad realmente prestada en la ruta afectada.	Fórmula = Valor capacidad realmente prestada  Fórmula = Valor capacidad realmente prestada X 50%
	El siguiente ANS aplica para el transporte urbano y el transporte variable:  a) El contratista debe realizar la liquidación en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector urbano en municipios de tipología 1 y 2 (ANEXO No. 14 – 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 (>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.	

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS																				
9.3 TIEMPO DE LIQUIDACION Y DIGITALIZACION	b) El contratista debe realizar la liquidación en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector los municipios de tipología 3 (ANEXO No. 14 – 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 <i>SERVICIO CORREO Y MENSAJERIA MAS/VA</i> . 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.	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  •Cumplimiento Mayor ó igual 99% no hay descuento  •Cumplimiento > 98,5% y < 99.0%  Fórmula Liquidación = (Valor factura mensual transporte Urbano o Variable) X 1,25% Fórmula Digitalización = (Valor factura mensual transporte Urbano o Variable) X 1,25%  •Cumplimiento > 98,0% y < 98.5%  Fórmula Liquidación = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 2,5% Fórmula Digitalización = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 2,5%  •Cumplimiento > 97,5% y < 98.0%  Fórmula Liquidación = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 3,75% Fórmula Digitalización = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 3,75%  •Cumplimiento < 97.5%  Fórmula Liquidación = (Valor Factura mensual Urbano o Variable) X 5% Fórmula Digitalización = (Valor Factura mensual Urbano y/o Variable) X 5%																				
	c) Para los municipios que sean zonas de difícil acceso, trayectos especiales o municipios tipo 4 (ANEXO No. 14 – 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, la liquidación 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.																					
	d) El Contratista debe realizar la digitalización 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.																					
	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:																					
	<table><tr><th>TIPO MUNICIPIO</th><th>TIEMPO LIQUIDACIÓN</th><th>TIEMPO DIGITALIZACIÓN</th><th>TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN PRUEBA DE ENTREGA Y ANEXOS</th></tr><tr><td>TIPO 1</td><td>DIARIA (día del cargue)</td><td>DIARIA (día del cargue)</td><td>HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN</td></tr><tr><td>TIPO 2</td><td>DIARIA (día del cargue)</td><td>DIARIA (día del cargue)</td><td>HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN</td></tr><tr><td>TIPO 3</td><td>HASTA 24 HORAS POSTERIOR AL CARGUE</td><td>HASTA 24 HORAS POSTERIOR A LA GESTION DE LA LIQUIDACION DE ENTREGA</td><td>HASTA 48 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN</td></tr><tr><td>TIPO 4</td><td>HASTA 72 HORAS POSTERIOR AL CARGUE</td><td>HASTA 48 HORAS POSTERIOR A LA GESTION DE LA LIQUIDACION DE ENTREGA</td><td>HASTA 72 HORAS POSTERIOR A LA DIGITALIZACIÓN</td></tr></table>		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
	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																			

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS																					
	<p>h) El contratista deberá contar con los recursos necesarios para liquidar y digitalizar en los tiempos descritos. (Ejemplo: para lograr la liquidación oportuna, se puede contemplar el envío y recepción de información por parte de sus colaboradores sobre la gestión diaria al final de la jornada).</p> <p>i) En caso de incumplimiento de las condiciones descritas anteriormente, el supervisor del contrato realizará un descuento en su factura mensual de Transporte de última milla.</p> <p>El descuento se efectuará y aplicará de acuerdo con la siguiente tabla y verificado conforme al reporte emitido y certificado por la Torre de Control:</p> <table><tr><th colspan="3">TRANSPORTE URBANO Y VARIABLE</th></tr><tr><th>Porcentaje de envíos que cumplen los tiempos de liquidación y digitalización sobre el total de envíos gestionados</th><th>% de Penalización incumplimiento tiempos de Liquidación</th><th>% de Penalización incumplimiento tiempos de Digitalización</th></tr><tr><td>&gt; 99.0%</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>&gt; 98.5% y &lt; 99.0%</td><td>1.25%</td><td>1.25%</td></tr><tr><td>&gt; 98.0% y &lt; 98.5%</td><td>2.5%</td><td>2.5%</td></tr><tr><td>&gt; 97.5% y &lt; 98.0%</td><td>3.75%</td><td>3.75%</td></tr><tr><td>&lt; 97.5%</td><td>5.0%</td><td>5.0%</td></tr></table> <p>Se aclara que el porcentaje de penalización corresponde a la factura mensual del servicio prestado (URBANO o VARIABLE).</p>	TRANSPORTE URBANO Y VARIABLE			Porcentaje de envíos que cumplen los tiempos de liquidación y digitalización sobre el total de envíos gestionados	% de Penalización incumplimiento tiempos de Liquidación	% de Penalización incumplimiento tiempos de Digitalización	> 99.0%	0%	0%	> 98.5% y < 99.0%	1.25%	1.25%	> 98.0% y < 98.5%	2.5%	2.5%	> 97.5% y < 98.0%	3.75%	3.75%	< 97.5%	5.0%	5.0%	
TRANSPORTE URBANO Y VARIABLE																							
Porcentaje de envíos que cumplen los tiempos de liquidación y digitalización sobre el total de envíos gestionados	% de Penalización incumplimiento tiempos de Liquidación	% de Penalización incumplimiento tiempos de Digitalización																					
> 99.0%	0%	0%																					
> 98.5% y < 99.0%	1.25%	1.25%																					
> 98.0% y < 98.5%	2.5%	2.5%																					
> 97.5% y < 98.0%	3.75%	3.75%																					
< 97.5%	5.0%	5.0%																					
	<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>Para efectos de poder determinar los porcentajes de efectividad EL CONTRATISTA se sujetará bajo los siguientes parámetros:</p> <p>Formula: ((Envíos gestionados / total envíos entregados por SPN) x 100), el total de envíos entregados por SPN hace referencia a los cambios de custodia efectivamente recibidos por el contratista.</p>	<p>Prod y Efec: PE = ((Envíos gestionados / total envíos entregados por SPN) x 100)</p> <p>El valor a descontar en la tarifa de cada Ruta se calcula así:</p> <p>Formula = Tarifa Ruta * (100% - PE)</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</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta																			
% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta																						

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS																													
9.4 PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD	<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%	(...)	(...)	<table><tr><th></th><th>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>			prestada	100%	0%	(...)	(...)	90%	10%	(...)	(...)	80%	20%	(...)	(...)
	% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta prestada																													
	100%	0%																													
	(...)	(...)																													
	90%	10%																													
	(...)	(...)																													
	80%	20%																													
(...)	(...)																														
	prestada																														
100%	0%																														
(...)	(...)																														
90%	10%																														
(...)	(...)																														
80%	20%																														
(...)	(...)																														
	<p>Se pagará de acuerdo con lo gestionado por la ruta, Ejemplo; Si se gestiona el 92% de los envíos, se cancela 92% del valor de la ruta, si se gestiona el 80% de los envíos, se cancela 80% del valor de la ruta, y así sucesivamente.</p> <p>Se consideran envíos gestionados aquellos entregados efectivamente al destinatario y aquellos que tienen causal de devolución diferente a saldos (Ver numeral 9.7 DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES - CONTRATISTAS REGIONALES). Siempre y cuando estos, cuenten con los debidos soportes de la gestión realizada.</p> <p>Para determinar la procedencia del ítem % Efectividad en la gestión de entrega, <b>SPN</b> garantizará que al momento de realizar los cargues respectivos en el transporte última milla (Urbano y Regional), el contratista recibirá a conformidad la totalidad de envíos que sean propios de la zona de reparto y capacidad de distribución, firmando el cambio de custodia correspondiente.</p> <p>Se aclara que la valoración Efectividad en la gestión de entrega es el resultado de <b>((Envíos gestionados / total envíos entregados por SPN) x 100)</b> de los cambios de custodia efectivamente recibidos por el contratista. De igual manera <b>SPN</b> evaluará el 100% de los cargues al contratista validando las gestiones registradas tanto en el sistema como en el Salle (Formato para el seguimiento de rutas que llevan los profesionales de transporte de cada Regional).</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 <b>SPN</b>, se hará un descuento en su factura hasta del treinta por ciento (30%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió.</p>																														
	<p>Fórmula = (Valor mensual de la ruta o trayecto afectado) X % según tabla:</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%																														

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS																
9.5 DILIGENCIAMIENTO Y CALIDAD DE LA INFORMACION DE PLANILLAS DE RECOLECCION	<table><thead><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></thead><tbody><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></tbody></table> <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>	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%	<table><tr><td>3 en adelante</td><td>30%</td></tr></table>	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%																	
3 en adelante	30%																	
9.6 NO REALIZAR RECOLECCIONES O NO CUMPLIR TIEMPO DE FRECUENCIA DE CONEXIÓN	<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 paquetería en rutas regionales y/o urbanas según la frecuencia acordada con <b>SPN</b>, se hará un descuento en su factura hasta del treinta por ciento (30%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió:</p> <table><thead><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></thead><tbody><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></tbody></table> <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>	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%	<p>Fórmula = (Valor mensual de la ruta o trayecto afectado) X % según tabla:</p> <table><thead><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></thead><tbody><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></tbody></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%																	
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%																	
	<p>No diligenciar correctamente la prueba de entregar 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 <b>SPN</b>, se hará un descuento (indicado en el cuadro) de la factura de transporte urbano y/o variable. En caso de reclamo, el contratista autoriza que se realice, en la factura que se encuentre en trámite, el descuento de la tarifa del servicio pagado por el usuario a <b>SPN</b>; así mismo autoriza la afectación de la póliza de transporte reportando una novedad de envío no entregado o perdido, de acuerdo con lo que corresponda.</p>	<p>Fórmula = (Valor mensual transporte urbano y/o variable) X % de descuento según tabla</p> <table><thead><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></thead><tbody><tr><td>1 a 10</td><td>0%</td></tr><tr><td>11 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></tbody></table>	Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento	% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique	1 a 10	0%	11 a 50	2%	51 a 100	5%	101 a 150	10%	151 a 200	15%	201 a 250	20%		
Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento	% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique																	
1 a 10	0%																	
11 a 50	2%																	
51 a 100	5%																	
101 a 150	10%																	
151 a 200	15%																	
201 a 250	20%																	

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS																								
9.7 DILIGENCIAMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES	<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 10</td><td>0%</td></tr><tr><td>11 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 10	0%	11 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%	<table><tr><th>201 a 250</th><th>20%</th></tr><tr><td>251 a 300</td><td>25%</td></tr><tr><td>301 en adelante</td><td>30%</td></tr></table>	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 10	0%																								
	11 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%																								
201 a 250	20%																									
251 a 300	25%																									
301 en adelante	30%																									
<p><b>SPN</b> bajo la normatividad descrita a continuación, generará la validación de reclamaciones de envíos no recibidos por los usuarios, con prueba de entrega.</p>																										
<p><b>Resolución 3038 de 2011 expedida por la CRC Art. 3. O por norma que la modifique, adicione o derogue.</b></p>																										
<p>- Prueba de entrega: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, entre otros, <u>en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.</u> <i>Subrayado fuera del texto original.</i></p>																										
<p>El distribuidor deberá exigir al destinatario el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma resolución que establece:</p>																										
<p><b>Artículo 13. Obligaciones generales de los usuarios.</b> Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:</p>																										
<p>(...)</p>																										
<p>13.5 Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.</p>																										
<p>Atendiendo a la disposición expuesta, la persona que recibe el envío está en la obligación de identificarse ante el Operador Postal, de esta forma se garantizaría que la información de la prueba de entrega sea confiable; en el evento de que no sea legible o con el número de cedula no sea posible de identificar la persona por las páginas donde se logre validar esta información se considerará como envío no entregado ante una eventual reclamación.</p>																										

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS
9.8 DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES	<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 siguientes situaciones determinadas, para la no entrega del objeto postal, 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. Las causales de la no entregar de un envío son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No Existe Numero (NE):</b> Se genera esta causal en el evento que la Carrera, Calle y/o Número de la dirección informada por el remitente no registre en la nomenclatura de la ciudad o municipio de destino del objeto postal.</li> <li>• <b>Dirección Errada (DR):</b> Esta causal se da cuando la dirección aportada por el remitente es insuficiente para la entrega (falta apartamento, interior, dependencia, etc.), no se logra identificar plenamente el predio de destino.</li> <li>• <b>Rehusado (RH):</b> Motivo de devolución que se da en el momento que el destinatario del envío se niega a recibirlo.</li> <li>• <b>Desconocido (DE):</b> Esta causal se genera cuando al momento de realizar la entrega en la dirección indicada por el remitente manifiestan no conocer al destinatario del envío.</li> <li>• <b>Cerrado 1ra Vez (C1):</b> Esta causal se genera cuando el predio se encuentra cerrado en la primera gestión realizada por el distribuidor en terreno, se debe realizar nuevo intento.</li> <li>• <b>Cerrado 2da Vez (C2):</b> Estado final del envío después de haber realizado la segunda visita al predio sin que nadie atienda al funcionario.</li> <li>• <b>Fallecido (FA):</b> Como lo indica el enunciado este evento se hace valido cuando la persona a la cual va dirigido el envío ya ha fallecido.</li> </ul> <p><b>No reside:</b> El destinatario no reside en la dirección impuesta por el remitente.</p> <p>Todas las causales anteriormente mencionadas, deberán tener en el espacio de la guía: "Observaciones del cliente:", la descripción del predio visitado y los argumentos por los cuales el cliente se rehúsa a recibir el envío.</p>	<p>•Transporte Urbano</p> <p>Fórmula = (Valor mensual transporte urbano) X 1%</p> <p>•Variable</p> <p>Fórmula = (Valor mensual variable) X 20%</p>

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS
	<p><b>Nota 1:</b> La siguiente causal aplica exclusivamente para lista de correo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>No Reclamado (NR):</b> Esto se da en los envíos de lista de correo (Veredas y KM) que después de publicada la lista y pasados 30 días no son reclamados por el destinatario (no aplica para perímetro urbano).</li> </ul> <p><b>Nota 2:</b> La siguiente causal únicamente para los servicios autorizados por SPN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>No contactado 1ra Vez (N1):</b> Causal que se genera cuando al momento de realizar la primera visita al predio el destinatario del envío no se encuentra presente para recibirlo (aplica únicamente para envíos tipo notificado personal).</li> </ul> <p><b>Nota 3:</b> El contratista deberá contemplar en sus procesos la atención de controles de calidad o verificaciones que permitan validar la información sobre las novedades presentadas en el proceso de distribución y entrega a solicitud y en el tiempo que <b>SPN</b> indique (entre 1 y 5 días hábiles), en donde se deberá emitir una certificación por parte del contratista sobre el resultado de la misma, adjuntando las evidencias que soporten y respalden la gestión realizada.</p>	
<b>9.9 TIEMPO DE TRANSITO EN RUTA</b>	<p>Incumplir los tiempos de recorrido pactado en las rutas Nacionales y Regionales, según ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y 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>Fórmula = (Valor de la ruta o trayecto afectado nacional y/o regional afectado) X 10%</p> <p>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</p>
<b>9.10 DOTACION DE PERSONAL</b>	<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, así como el no porte del carnet de identificación, 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 urbano, aplica para el personal de operarios logísticos que asigne en los centros operativos.</li> </ul> <p><b>Facturación Diaria:</b> se toma el valor total de la facturación del Transporte Urbano del mes en el cual fue reportada la novedad y se divide en los días hábiles del mes.</p>	<p>Para el personal de Rutas Nacionales, Urbanas, Regionales: Fórmula = (Valor mensual de la ruta o trayecto afectado) X 1%</p> <p>Para Distribuidores Servicio Variable: Fórmula = (Valor mensual del variable) X 1%</p> <p>Para personal In house: (Valor Facturación Diaria del Transporte Urbano) X 1%</p>



## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS
9.11 ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DEL PERSONAL	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 cinco (5) 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.	Fórmula = (Valor total factura mensual / 30) X 1% por cada día de retraso
9.12 INSTALACION IMAGEN CORPORATIVA	<p>No realizar la instalación de la imagen corporativa vigente en la totalidad de vehículos de Rutas Urbanas, así como no presentar el respectivo "Registro de Publicidad Exterior" ante la autoridad competente en el municipio donde opere, en el tiempo estipulado para tal fin, como también si en las verificaciones periódicas realizadas por el supervisor del contrato o cualquier persona que <b>SPN</b> designe para hacer la validación de la instalación en toda la vigencia, hará un descuento en su factura del diez por ciento (10%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado y por los días hasta que cumpla con el requisito.</p> <p>Durante la ejecución del contrato <b>SPN</b> 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 <b>SPN</b> hará un descuento en su factura del diez por ciento (10%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado y por los días hasta que cumpla con el requisito.</p> <p>Si el contratista no cuenta con la certificación de material usado, <b>SPN</b> 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 diez por ciento (10%) sobre el valor diario de la ruta o trayecto afectado y por los días hasta que cumpla con el requisito.</p>	<p>•No instalación de la imagen corporativa</p> <p>Fórmula = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado por los días afectados hasta que cumpla con el requisito) X 10%</p> <p>•Cambio por deterioro o no contar con la certificación de material usado</p> <p>Fórmula = (Valor diario de la ruta o trayecto afectado por los días afectados hasta que cumpla con el requisito) X 10%</p>

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS
<b>9.13 SEGUIMIENTO SATELITAL</b>	<p>No cumplir con el suministro de una única plataforma de seguimiento GPS al 100% de la flota detallada en el <b>ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO</b>, 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 <b>SPN</b>, 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 cinco por ciento (5%) sobre el valor mensual de la factura de la ruta afectada.</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 activación en la plataforma, y se materialice el riesgo, hurto, daño o expoliación se hará descuento del cinco por ciento (5%) sobre el valor mensual de la factura de la ruta afectada.</p>	<p>No instalación de GPS ni plataforma unificada</p> <p>Fórmula = (Valor mensual de la factura de la ruta o trayecto afectado) X 5%</p> <p>No obturar el botón de pánico o no se evidencie la activación en la plataforma, y se materialice el riesgo</p> <p>Fórmula = (Valor mensual de la factura de la ruta afectada) X 5%</p>
<b>9.14 REGISTRO DE GUIAS Y TRAZABILIDAD EN EL SISTEMA</b>	<p>Si se comprueba a través de las validaciones realizadas por <b>SPN</b> que la información registrada en las guías / soportes de entrega, o en el sistema, es errónea (firmas de la prueba de entrega o algún otro documento que tenga que ver con la operación) o es alterada, se hará un descuento en su factura mensual de los servicios prestados del cinco por ciento (5%); evaluando la gravedad del hecho presentado, <b>SPN</b> tomará las medidas correspondientes.</p>	<p>Fórmula = (Valor factura mensual de los servicios prestados) X 5%</p>
<b>9.15 PLAN MENSUAL DE ESTUDIO DE RUTAS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD</b>	<p>No enviar el Plan de Rutas dentro del plazo establecido (dentro de los 10 primeros días de cada mes a <b>SPN</b>), se hará un descuento en su factura del uno por ciento (1%) sobre el valor de la factura mensual correspondiente</p>	<p>Fórmula = (Valor factura mensual correspondiente) X 1%</p>
<b>9.16 SISTEMA DE COMUNICACIÓN</b>	<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 cinco por ciento (5%) sobre el valor mensual de la ruta o trayecto afectado.</p> <p><b>SPN</b>, 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 cinco por ciento (5%) en su factura mensual de la ruta afectada.</p>	<p>No asignar los equipos de comunicación...</p> <p>Fórmula = (Valor mensual de transporte de la ruta o trayecto afectado) X 5%</p> <p>En caso de no uso y/o falla del dispositivo</p> <p>Fórmula = (Valor mensual de la factura de la ruta o trayecto afectado) X 5%</p>
<b>9.17 NO PRESTAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE REQUERIDO</b>	<p>En el evento donde el contratista se niegue o no preste cualquier tipo de servicio conforme a las tarifas, solicitudes, horarios y acuerdos pactados en el contrato, el supervisor del contrato hará un descuento en su factura del veinte por ciento (20%) sobre el valor de la ruta afectada, y se registrará la calificación negativa al contratista por la negación u omisión de la prestación del servicio en el sistema de <b>SPN</b>.</p>	<p>Fórmula = (Valor mensual de transporte de la ruta o trayecto afectado) X 20%</p> <p>y se registrará la calificación negativa al contratista por la negación u omisión de la prestación del servicio en el sistema de <b>SPN</b>.</p>

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCION	CÁLCULO DEL ANS																
9.18 INDEMNIZACION AVERIA, PERDIDA Y EXPOLIACION	<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 el respectivo descuento conforme a la siguiente tabla:</p>	<p>Fórmula = (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>40% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.</td></tr><tr><td>51 a 100 Envíos Mensuales</td><td>50% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.</td></tr><tr><td>De 101 Envíos en Adelante</td><td>60% 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, Regional, según corresponda.</td></tr></table>	NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO	1 a 50 Envíos Mensuales	40% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.	51 a 100 Envíos Mensuales	50% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.	De 101 Envíos en Adelante	60% 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, Regional, según corresponda.	<table><tr><th>NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES</th><th>% DE DESCUENTO</th></tr><tr><td>1 a 50 Envíos Mensuales</td><td>40% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.</td></tr><tr><td>51 a 100 Envíos Mensuales</td><td>50% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.</td></tr><tr><td>De 101 Envíos en Adelante</td><td>60% 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, Regional, según corresponda.</td></tr></table>	NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO	1 a 50 Envíos Mensuales	40% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.	51 a 100 Envíos Mensuales	50% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.	De 101 Envíos en Adelante	60% 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, Regional, según corresponda.
	NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO																
	1 a 50 Envíos Mensuales	40% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.																
	51 a 100 Envíos Mensuales	50% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.																
De 101 Envíos en Adelante	60% 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, Regional, según corresponda.																	
NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO																	
1 a 50 Envíos Mensuales	40% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.																	
51 a 100 Envíos Mensuales	50% De la Facturación Diaria de la ruta afectada, según corresponda.																	
De 101 Envíos en Adelante	60% 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, Regional, según corresponda.																	
	<p><b>NOTA 1:</b> Para efectos del cálculo del descuento que procede, se tomará el valor diario de la ruta afectada según corresponda, del mes en el cual fueron reportados las pérdidas, será este valor diario la base para aplicar el porcentaje de descuento estipulado en la tabla anterior sobre la última factura que se encuentre en trámite. El descuento se efectuará en la facturación del mes siguiente de reportarse el siniestro por parte del supervisor del contrato.</p> <p><b>*Ejemplo:</b> <u>En caso de reportar pérdida de 101 a 150 se aplicará 61% de descuento, de 151 a 200 se aplicará 62% de descuento y así sucesivamente.</u></p>																	
	<p><b>NOTA 2:</b> El valor que será como objeto de descuento es excluyente a la responsabilidad por el envío transportado, por lo cual el contratista asistirá y garantizará ante cualquier reclamación de carácter civil, administrativa y económica que se derive en la falla directa de la prestación del servicio, de igual forma tendrá la responsabilidad de radicar la constancia por pérdida ante la policía nacional o el denuncia de hurto ante la fiscalía según aplique.</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 siguiente tabla:</p>	<p>Fórmula = (Valor total de la facturación mensual) X % de descuento según tabla</p> <table><tr><th>INDICADOR: # de PQR contestadas</th><th>PENALIZACIÓN</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	INDICADOR: # de PQR contestadas	PENALIZACIÓN														
INDICADOR: # de PQR contestadas	PENALIZACIÓN																	

## ANEXO No 14 CÁLCULO ANS

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DEL ANS																																								
9.19 TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQR TRASLADADAS AL CONTRATISTA POR SPN	<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%	<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%																																									
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%																																									
<p>En el evento de no recibir respuesta dentro del plazo antes mencionado, se darán como aceptadas las PQRs y se procederá de conformidad. El contratista podrá con la debida justificación solicitar hasta por una sola vez la ampliación del plazo de respuesta por el mismo termino inicialmente concedido.</p> <p><b>Nota:</b> Condiciones que debe tener el Contratista al momento de dar respuesta a la PQR trasladada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CALIDAD. Entiéndase por calidad el documento soporte o información que proporciona el proveedor, para concluir una respuesta.</li><li>- SOPORTE: Prueba de entrega (todos los campos debidamente diligenciados), denuncia en caso de hurto o constancia en caso de pérdida de policía, o SI OPERCIONES CONTEMPLA MANEJAR CON LOS PROVEEDORES control de calidad diligenciado.</li></ul>																																										
9.20 CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEFINIDOS EN TEMAS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD BASC	<p>El contratista debe cumplir con los requisitos definidos en los numerales 7 y 8 del estudio previo, así como la entrega de la información a la supervisión en los tiempos requeridos. En caso de no cumplir con este requisito, se aplicará un descuento del 1% sobre el valor total de la facturación Recurrente del mes en que se presentó la novedad.</p>	<p>Fórmula = (Valor total facturación mensual Recurrente) X 1%</p>																																								
9.21 REPORTAR INFORMACION DE SERVICIOS EJECUTADOS EN LOS TIEMPOS DEFINIDOS	<p>El contratista deberá reportar a más tardar el último día hábil del mes inmediatamente posterior a la ejecución del servicio, los Planeadores semanales diligenciados al ciento por ciento (100%) o la herramienta que SPN determine para el control, correspondientes a la totalidad de los servicios ejecutados durante el mes, los cuales deben estar debidamente validados y conciliados con el profesional de transporte o quien haga sus veces en la regional. En caso contrario SPN aplicará un descuento por ANS del 1% sobre el valor total diario a facturar del servicio (Recurrente. Suplementario, variable) y por los días hasta que dicha información sea reportada a la supervisión de contratos de SPN.</p>	<p>Fórmula = (Valor total diario facturación Recurrente, suplementario, variable por los días hasta que sea reportada a la supervisión de contratos de SPN) X 1%</p>																																								