

ANEXO No. 14 CÁLCULO DE ANS

9.1. TIEMPO DE LLEGADA Y PUESTA DE RECURSO DE TRANSPORTE

- 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 de hasta el quince por ciento (15%) sobre el valor diario de la ruta afectada, por cada día en que se presenta la demora.
- b) Ubicar el recurso de transporte hasta (2) dos horas después de la hora asignada para cada ruta solicitada, generará un descuento en su factura de hasta el treinta por ciento (30%) sobre el valor diario de la ruta afectada. Si hasta tres (3) horas no se cuenta con el recurso, el descuento será de hasta el cincuenta por ciento (50%) sobre el valor diario de la ruta afectada; si pasadas (3) tres horas no se cuenta con el recurso, se entenderá que no se prestará el servicio y **SPN S.A.S.** podrá contratar el servicio con otro proveedor terrestre y/o aéreo y procederá a descontar la diferencia en exceso que hubo de asumir **SPN S.A.S.** Dicho descuento se aplicará directamente a la factura del mes en que se generó la falla en el servicio.

9.2. CAPACIDAD RECURSO DE TRANSPORTE

En caso de disponer un vehículo de capacidad inferior a la solicitada en la planeación semanal entregada, validada con la tarjeta de propiedad del vehículo emitida por la autoridad competente, 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 de hasta el cincuenta por ciento (50%) sobre la tarifa de la capacidad realmente prestada en la ruta afectada.

9.3. TIEMPO DE LIQUIDACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

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 que apliquen para el presente proceso (**ANEXO No 13 TIPOLOGÍA MUNICIPIOS**) de la siguiente manera: objetos, piezas postales y paquetería cargadas a sector distribución, 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, piezas postales y paquetería según tiempos indicados en el cuadro del numeral **2.2.3 SERVICIO CORREO Y MENSAJERÍA 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.
- b) EL CONTRATISTA debe realizar la liquidación en el sistema del 100% de los envíos cargados a sector distribución de los municipios de tipología 3 (**ANEXO No 13 TIPOLOGIA_ MUNICIPIOS**) correspondiente a cada Regional de la siguiente manera: objetos, piezas 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.
- c) Para los municipios que sean zonas de difícil acceso, trayectos especiales o municipios tipo 4 (**ANEXO No 13 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 al día siguiente de la frecuencia de conexión referenciada por cada ruta que sea planeada de acuerdo al **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 que apliquen para el presente proceso, de la siguiente manera, objetos, piezas postales y paquetería cargadas a sector urbano, el mismo día de la liquidación.
- e) Para los municipios tipo 3 un día calendario 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 calendario 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

- 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).
- i) En caso de incumplimiento de las condiciones descritas anteriormente, el supervisor del contrato realizará un descuento en su factura mensual de transporte urbano y variable. El descuento se podrá efectuar y aplicar de acuerdo con la siguiente tabla y verificado conforme al reporte emitido y certificado por la Torre de Control:

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%	Hasta el 1,25%	Hasta el 1,25%
> 98,0% y < 98,5%	Entre el 1,26% y el 2,5%	Entre el 1,26% y el 2,5%

> 97,5% y < 98.0%	Entre el 2,6% y el 3,75%	Entre el 2,6% y el 3,75%
< 97.5%	Entre el 3,76% y el 5,0%	Entre el 3,76% y el 5,0%

Se aclara que el porcentaje de penalización corresponde a la factura mensual del servicio prestado (URBANO o VARIABLE).

9.4. PRODUCTIVIDAD Y EFECTIVIDAD

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.

Se aclara qué para la liquidación del pago de la factura de transporte última milla que aplique para el presente proceso (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 en la tabla.

Para efectos de poder determinar los porcentajes de efectividad EL CONTRATISTA se sujetará bajo los siguientes parámetros:

Formula:

- Envíos gestionados menos (-) envíos liquidados por cerrado y/o fuerza mayor = Total envíos gestionados en el día
- Total, envíos gestionados sobre (/) Total, envíos entregados por **SPN S.A.S.** a la ruta = Porcentaje (%) de productividad y efectividad

El total de envíos entregados por **SPN S.A.S.** hace referencia a los cambios de custodia efectivamente recibidos por EL CONTRATISTA diariamente.

% Efectividad Gestión	% de Descuento sobre la ruta prestada
95% al 100%	0%
91% al 94%	Hasta el 10%

81% al 90%	Entre el 11% y el 15%
80%	Entre el 16% y el 20%

Si el porcentaje de efectividad es igual o inferior al 79,99% Se pagará de acuerdo con lo gestionado por la ruta, Ejemplo; Si se gestiona el 72% de los envíos, se cancela 72% del valor de la ruta, si se gestiona el 70% de los envíos, se cancela 70% del valor de la ruta, y así sucesivamente.

Se consideran envíos gestionados aquellos entregados efectivamente al destinatario o con causal de devolución definitiva (rehusado, fallecido, dirección errada, no existe número, desconocido o no reside) siempre y cuando estos, cuenten con los debidos soportes de la gestión realizada.

Para determinar la procedencia del ítem % Efectividad en la gestión de entrega, **SPN S.A.S.** garantizará que al momento de realizar los cargues respectivos en el transporte de última milla que aplique para el presente proceso, (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.

Se aclara que la valoración Efectividad se realiza con los cambios de custodia efectivamente recibidos por EL CONTRATISTA. De igual manera **SPN S.A.S.** evaluará el 100% de los cargues realizados a cada vehículo o ruta dispuestos por EL 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), en todo caso para este ítem la medición es individual, es decir por cada ruta y no general.

9.5. DILIGENCIAMIENTO Y CALIDAD DE LA INFORMACION DE PLANILLAS DE RECOLECCION

No diligenciar correctamente la planilla de recolección, la aplicación o plataforma de recolecciones que defina **SPN S.A.S.**, o cuando la información consignada no cuente con la calidad de diligenciamiento, no entregar el documento o no ingresar la información a la aplicación o plataforma definida por **SPN S.A.S.** conforme a los requerimientos de recolección de puntos (clientes corporativos, puntos de venta, expendios, aliados comerciales, etc.) y frecuencia solicitados por **SPN S.A.S.**, se hará un descuento en su factura hasta del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió.

Cantidad Incumplimiento en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió
1	Hasta el 20%
2	Entre el 21% y el 30%
3 en adelante	Entre el 31% y el 40%

En caso de 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 por escrito formal e inmediatamente al profesional de transporte de la regional correspondiente y al jefe nacional de transporte.

9.6. NO REALIZAR RECOLECCIONES O NO CUMPLIR TIEMPO DE FRECUENCIA DE CONEXIÓN

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 y piezas postales o paquetería en rutas regionales y/o urbanas según la frecuencia planeada semanalmente por **SPN S.A.S.**, se hará un descuento en su factura hasta del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor mensual de la ruta que incumplió:

Cantidad de incumplimientos en el servicio de recolección por ruta por mes	% Descuento sobre el valor mensual de la ruta que incumplió
1	Hasta el 20%
2	Entre el 21% y el 30%
3 en adelante	Entre el 31% y el 40%

En caso de 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 por escrito formal e inmediatamente al profesional de transporte de la regional correspondiente y al jefe nacional de transporte.

9.7. DILIGENCIAMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES

No diligenciar correctamente la prueba de entregar o el sticker devolución 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 S.A.S.**, 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 **SPN S.A.S.**; 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.

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que los clientes de **SPN S.A.S.** puede requerir una gestión especial de entrega, (entrega con huella, con acuse de recibo, con más de una firma, etc....) caso en el cual EL CONTRATISTA tendrá la obligación de realizar la gestión bajo estos parámetros y proporcionar los elementos necesarios para garantizar la entrega o devolución dentro de los mismos, sin que ello genere costos adicionales a **SPN S.A.S.**

Cantidad de incumplimientos en el diligenciamiento	% Descuento sobre el valor mensual de factura de transporte urbano o variable según aplique
1 a 10	Hasta el 10%
11 a 50	Entre el 11% y el 15%
51 a 100	Entre el 16% y el 20%
101 a 150	Entre el 21% y el 25%
151 a 200	Entre el 26% y el 30%

201 a 250	Entre el 31% y el 35%
251 a 300	Entre el 36% y el 40%
301 en adelante	Entre el 41% y el 50%

SPN S.A.S. bajo la normatividad descrita a continuación, generará la validación de reclamaciones de envíos no recibidos por los usuarios, con prueba de entrega:

“Resolución 3038 de 2011 expedida por la CRC Art. 3. o por norma que la modifique, adicione o derogue.”

- 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, 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. *Subrayado fuera del texto original.*

El distribuidor deberá exigir al destinatario el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la misma resolución que establece:

“(…) Artículo 13. Obligaciones generales de los usuarios. 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:

(…)

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. (…)”

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.

9.8. DEVOLUCIONES IMPROCEDENTES

SPN S.A.S., en sus controles y procesos internos puede revisar hasta el 100% de los envíos en custodia de EL CONTRATISTA y generar los controles de calidad necesarios para validar las gestiones realizadas a los objetos y piezas 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, paquete, documento y/o envío, se hará un descuento en su factura mensual de Transporte urbano de hasta el cinco por ciento (5%) o de hasta el veinte por ciento (20%) del transporte variable de acuerdo con el que corresponda, tomando los correctivos necesarios, quedando facultada para ejecutar la terminación del contrato como última medida correctiva ante la reiteración del incumplimiento.

Las causales de la no entrega de un envío son:

- **No Existe Numero (NE):** 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.
- **Dirección Errada (DR):** 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.
- **Rehusado (RH):** Motivo de devolución que se da en el momento que el destinatario del envío se niega a recibirlo.
- **Desconocido (DE):** 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.
- **Cerrado 1ra Vez (C1):** 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.
- **Cerrado 2da Vez (C2):** Estado final del envío después de haber realizado la segunda visita al predio sin que nadie atienda al funcionario.
- **Fallecido (FA):** Como lo indica el enunciado este evento se hace valido cuando la persona a la cual va dirigido el envío ya ha fallecido.
- **No reside:** El destinatario no reside en la dirección impuesta por el remitente.

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.

La siguiente causal aplica exclusivamente para lista de correo.

- **No Reclamado (NR):** 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).

La siguiente causal únicamente para los servicios autorizados por **SPN S.A.S.**:

- **No contactado 1ra Vez (N1):** 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).

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 **SPN S.A.S.** indique (entre 1 y 3 días hábiles), en donde se deberá emitir una certificación por parte de EL CONTRATISTA sobre el resultado de esta, adjuntando las evidencias que soporten y respalden la gestión realizada.

En caso de no recibir repuesta o de que la misma no sea satisfactoria o insuficiente a juicio de **SPN S.A.S.** dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud de validación o control de calidad y en el evento de que el control de calidad haya sido solicitado como consecuencia de la reclamación de un cliente, **SPN S.A.S.** dará por entendido que EL CONTRATISTA acepta el motivo de la queja y procederá conforme a lo definido para tramites de indemnización y respuesta al usuario descontando los valores que se deban pagar directamente de la factura mensual.

9.9. TIEMPO DE TRANSITO EN RUTA

Incumplir los tiempos de recorrido pactado en las rutas Nacionales y Regionales, según **ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO**, sin justificación debidamente soportada, se hará un descuento en la factura correspondiente equivalente de hasta el veinte por ciento (20%) del valor diario de la ruta afectada.

Los horarios de cargue para cada ruta se indican en el **ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO**; no obstante, en el evento de cambio en el mismo por parte de **SPN S.A.S.**, se dará a conocer a EL CONTRATISTA con la debida anticipación.

9.10. 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 de hasta el 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.

9.11. SEGUIMIENTO SATELITAL

No cumplir con la conectividad a la plataforma única o interfaz de seguimiento GPS definida por **SPN S.A.S.** al 100%, o no contar con sistema integrado de GPS, no garantizar la instalación del sistema designado por parte de las áreas de control de **SPN S.A.S.** y sus aplicativos de control a la flota, al igual que el detalle de la misma en el **ANEXO TÉCNICO N. 1 – FORMATO TÉCNICO Y ECONÓMICO**, no contar con el reporte constante de mantenimiento, o con la instalación del sistema de seguimiento y control en la totalidad de vehículos, no cumplir con las condiciones de requerimientos técnicos o de homologación de los dispositivos con el fin de realizar interfaz dentro del aplicativo único de seguimiento, de acuerdo a las condiciones tecnológicas 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 de mínimo el veinte por ciento (20%) y hasta el cincuenta por ciento (50%) sobre el valor diario de cada ruta afectada, por cada día que no reporte conexión.

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, expoliación y/o siniestro se hará descuento del ochenta por ciento (80%) sobre el valor diario de la ruta afectada.

9.12. REGISTRO DE GUIAS Y TRAZABILIDAD EN EL SISTEMA

Si se comprueba a través de las validaciones realizadas por **SPN S.A.S.** que la información registrada en al menos una de 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 de

hasta el uno por ciento (1%); evaluando la gravedad del hecho presentado, **SPN S.A.S.** tomará las medidas correspondientes.

9.13. PLAN MENSUAL DE ESTUDIO DE RUTAS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

No enviar el Plan de Rutas dentro del plazo establecido (dentro de los 10 primeros días de cada mes a **SPN S.A.S.**), se hará un descuento en su factura de hasta el uno por ciento (1%) sobre el valor de la factura mensual correspondiente.

9.14. SISTEMA DE COMUNICACIÓN

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 de hasta el diez por ciento (10%) sobre el valor mensual de la ruta o trayecto afectado.

SPN S.A.S., 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 de hasta el diez por ciento (10%) en su factura mensual de la ruta afectada.

9.15. NO PRESTAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE REQUERIDO

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, **SPN S.A.S.** podrá hacer un descuento de hasta el setenta por ciento (70%) sobre valor diario de la ruta afectada por cada día que se presente la falta, y se registrará la calificación negativa a EL CONTRATISTA por la negación u omisión de la prestación del servicio en el sistema de **SPN S.A.S.**

En todo caso se reitera que **SPN S.A.S.** queda facultado para despachar la carga no transportada por EL CONTRATISTA por cualquier medio disponible, terrestre, aéreo y/o fluvial a costas de EL CONTRATISTA, dinero que será descontado directamente de la facturación mensual.

9.16. INDEMNIZACION POR AVERÍA, PÉRDIDA O EXPOLIACIÓN

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.

Si durante la ejecución del contrato se presentan pérdidas o expoliaciones y estos objetos se encuentran en custodia del EL CONTRATISTA, **SPN S.A.S.** procederá a realizar el respectivo descuento conforme a la siguiente tabla:

NUMERO DE PERDIDAS Y EXPOLIACIONES	% DE DESCUENTO
1 a 50 Envíos Mensuales	Hasta el 40% de la tarifa diaria de la ruta afectada, según corresponda.
51 a 100 Envíos Mensuales	Entre el 41% y el 50% de la tarifa diaria de la ruta afectada, según corresponda.
De 101 Envíos en Adelante	Entre el 51% y el 60% de la tarifa diaria de la ruta afectada. *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.

De conformidad con lo anterior, se deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

1. 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.

*Ejemplo: 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.

2. 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 y

suministrar a **SPN S.A.S.** de manera inmediata la constancia por perdida o el denuncia de hurto ante la fiscalía según aplique.

9.17. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQR TRASLADADAS AL CONTRATISTA POR SPN S.A.S.

EL CONTRATISTA deberá responder como máximo en tres (3) días calendario todas las solicitudes relacionadas con PQRs, so pena de incurrir en los descuentos indicados en la siguiente tabla:

INDICADOR: # de PQR contestadas oportuna y satisfactoriamente en el mes evaluado / # de PQRs trasladadas al contratista en el mes evaluado. META: DISMINUCIÓN MENSUAL DE PQR.	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%	Hasta el 0,25%
MAYOR O IGUAL A 90% Y MENOR A 95%	Entre el 0,26% y el 0,50%
MAYOR O IGUAL A 85% Y MENOR A 90%	Entre el 0,51% y el 0,75%
MAYOR O IGUAL A 80% Y MENOR A 85%	Entre el 0,76% y el 1,00%
MAYOR O IGUAL A 75% Y MENOR A 80%	Entre el 1,1% y el 2,00%
MAYOR O IGUAL A 70% Y MENOR A 75%	Entre el 2,1% y el 3,00%
MAYOR O IGUAL A 65% Y MENOR A 70%	Entre el 3,1% y el 4,00%
MENOR A 65%	Entre el 4,1% y el 5,00%

En el evento de no recibir respuesta dentro del plazo antes mencionado, se darán como aceptadas las PQRs y se

procederá de conformidad. Sobre estos tiempos EL CONTRATISTA no podrá solicitar la ampliación del plazo.

Condiciones que debe tener EL CONTRATISTA al momento de dar respuesta a la PQR trasladada:

- CALIDAD. Entiéndase por calidad el documento soporte o información que proporciona el proveedor, para concluir una respuesta.
- SOPORTE: Prueba de entrega (todos los campos debidamente diligenciados), denuncia en caso de hurto o constancia por pérdida en tal caso, o SI OPERACIONES CONTEMPLA MANEJAR CON LOS PROVEEDORES control de calidad diligenciado.

9.18. DOTACIÓN DE PERSONAL

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:

- Personal de Rutas Nacionales, Urbanas y/o Regionales: hasta el uno por ciento (1%) del valor mensual de la ruta o trayecto afectado.
- Distribuidores Servicio Variable: Hasta el uno por ciento (1%) del valor de la factura mensual del servicio variable del mes en cuestión.
- Personal In house: Hasta el uno por ciento (1%) de la Facturación Diaria del Transporte Nacional o Urbano.

Nota: Los profesionales de cada regional deberán informar los ANS que consideran se debe aplicar a EL CONTRATISTA al equipo de supervisión de la vicepresidencia de operaciones, la ratificación de estos, definición de los porcentajes para cada ANS y conciliación de estos estará a cargo del profesional nacional de transporte quien deberá remitir los valores definitivos a la jefatura nacional de transporte y supervisión del contrato.