

MODELO DE PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS



Bogotá D. C., 2017

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS.....	4
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. ALCANCE	5
5. MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL.....	5
6. DESARROLLO DEL MODELO	5
6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	5
6.1.1. NIVELES DE SERVICIO COMUNES PARA LAS INTERVENTORÍAS EN LOS CUATRO MODOS DE TRANSPORTE.....	5
6.1.2. NIVELES DE SERVICIO MODO CARRETERO.....	10
6.1.3 NIVELES DE SERVICIO MODO PORTUARIO.....	12
6.1.4 NIVELES DE SERVICIO MODO FÉRREO	13
6.1.5 NIVELES DE SERVICIO MODO AEROPORTUARIO.....	14
6.2 PRIORIZACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	15

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

1. ANTECEDENTES

En el marco del Proyecto de Incorporación de las Interventorías a los Fines Esenciales del Estado, se hace necesario identificar y actualizar los indicadores que midan los resultados de tales entidades, para promover escenarios que aseguren su adecuada participación, desde la vigilancia y el control, en la culminación exitosa de los proyectos concesionados. Se había emprendido un acercamiento de esta mirada que permitió proponer unos niveles de servicio en 2016, que ahora nos permiten diseñar unos indicadores más aproximados sobre la base de la eficiencia.

Para el mes de agosto del 2016 la Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Infraestructura realizó la primera versión del documento “*Modelo priorización de niveles de servicio de las interventorías*”, base para la implementación del modelo.

Se socializó dicho documento con cada una de las interventorías adscritas a la ANI, buscando que, con base en éste, se realizaran observaciones y sugerencias, con el propósito de verificar que los indicadores son los adecuados para realizar las mediciones, y que cada nivel de servicio que se quiere implementar sea apropiado para realizar la medición del esfuerzo que realizan las interventorías.

Para la actualización 2017 del modelo de priorización de niveles de servicio se implementaron los siguientes pasos:

- a) Se estudió el documento preliminar sobre niveles de servicio elaborado por la Oficina de Control Interno.
- b) Se revisaron diferentes contratos de interventoría de diferentes proyectos y de los cuatro modos de transporte para que de esta forma se determinaran los niveles de servicio.
- c) Se generó una entrevista con el jefe de la Oficina de Control Interno para identificar el foco del presente estudio.
- d) Se abarcaron dos reuniones con el coordinador técnico de la OCI para constituir e identificar las variables de los indicadores.
- e) Se generaron unos resultados que aparecen en el cuerpo de este estudio.
- f) Se envió la información a cada una de las interventorías adscritas a la ANI con la finalidad de que realizaran observaciones y/o sugerencias sobre el mismo.
- g) Se realizaron reuniones con interventorías; se tomaron en cuenta observaciones vía correo electrónico; además, se recibieron oficios en físico los cuales se analizaron y se tuvieron en cuenta para la actualización del documento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

2. JUSTIFICACIÓN

Las interventorías deben ser vistas como servidores públicos especiales de tal suerte que hagan equipo con las instituciones para satisfacer los fines de la contratación del Estado.

De acuerdo al artículo 84 de la Ley 1474 del 2011, la labor de interventoría implica el seguimiento al cumplimiento sobre las obligaciones a cargo del contratista. En la ANI, las interventorías despliegan el seguimiento en todos los frentes (técnico, jurídico, financiero, contable, social, ambiental, predial), es decir se constituyen en interventorías integrales.

Los niveles de servicio que se deben exigir a las interventorías son necesarios para garantizar un cubrimiento mínimo de servicios que puedan eventualmente constituirse en el marco contractual de su operación.

Es importante resaltar que los niveles de servicio no indican un método, sino el parámetro a cumplir por la interventoría a la hora de prestar sus servicios en el marco de su contrato, es decir, demuestran los resultados de su actividad.

Por lo tanto, los niveles de servicio también nos indicarán qué tan eficiente es el desempeño que están realizando las interventorías. De esta manera, los beneficios que obtendría la ANI, consistirán en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora del servicio público que se ejecuta en favor de la comunidad.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer y priorizar los niveles de servicio de las interventorías para establecer una base de medición del desempeño conforme a sus obligaciones contractuales.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar indicadores de nivel de servicio para los cuatro modos de transporte, que sean confiables, oportunos y benéficos para la Entidad en relación con la gestión realizada por las interventorías.
- Proponer un modelo base de verificación cuantitativo del cumplimiento de obligaciones contractuales de interventoría.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

4. ALCANCE

Comprende la formulación de indicadores de nivel de servicio de las interventorías que ejercen su labor de vigilancia y control a los contratos de concesión a cargo de la ANI, asociados a un primer nivel de valoración como lo es el de la eficiencia, en los cuatro modos de infraestructura de transporte.

5. MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL

Para el desarrollo del manual se tienen en cuenta las siguientes disposiciones de orden legal y reglamentario, además de algunos documentos contractuales, a saber:

- ✓ Ley 80 de 1993- Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
- ✓ Decreto 1510 del 2013- reglamentación del sistema de compras y contratación pública.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011- por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

6. DESARROLLO DEL MODELO

A continuación, se exponen los indicadores piloto para los distintos modos de transporte, realizando una explicación breve de su funcionalidad, de la naturaleza del indicador y sus componentes, citando ejemplos, para que los interventores puedan considerar su adaptación.

6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

6.1.1. NIVELES DE SERVICIO COMUNES PARA LAS INTERVENTORÍAS EN LOS CUATRO MODOS DE TRANSPORTE

- ✓ **OPORTUNIDAD DEL CUMPLIMIENTO ASOCIADO AL INFORME DE INTERVENTORÍA:** Las interventorías deberán presentar dentro del término establecido en el contrato, informes donde se manifiesta el desarrollo, avance y estado del proyecto, teniendo en cuenta como mínimo los aspectos técnicos, administrativos, financieros y jurídicos que ha tenido el proyecto mes a mes, los problemas y las soluciones planteadas, las actividades y las gestiones que ha realizado la interventoría.

de informes entregados oportunamente

INDICADOR: _____ X 100

de informes establecidos por periodo de tiempo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

Ejemplo: La interventoría entregó durante el primer trimestre un informe mensual integral en tiempo y los dos restantes a destiempo, obteniendo una oportunidad en la entrega de los informes mensuales integrales del 67%.

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
OPORTUNIDAD DEL CUMPLIMIENTO ASOCIADO AL INFORME DE INTERVENTORÍA	Medir la oportunidad en la entrega de los informes que rinde la interventoría	(# de informes entregados oportunamente / # de informes establecidos por periodo de tiempo)*100	%	Trimestral	100%.

- ✓ **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA ANI:** La ANI realizará a las interventorías adscritas solicitudes en relación con los proyectos que tienen a su cargo. Dichas solicitudes podrán ser de acuerdo a la etapa en que se encuentre el proyecto, o de acuerdo a cada área o temática, eso dependerá de la necesidad de la Entidad. Se les otorgará un tiempo a las interventorías para dar respuesta a dichas solicitudes y para presentar lo solicitado en calidad y oportunidad.

Siendo así, se evaluará el tiempo y la efectividad en la cual la interventoría conteste a dichas solicitudes.

INDICADOR:
$$\frac{\text{\# de requerimientos atendidos oportunamente}}{\text{\# de requerimientos realizados por la ANI}} \times 100$$

Ejemplo: La interventoría contestó a satisfacción 7 solicitudes dentro del término establecido sobre los 10 requerimientos que le realizó la ANI respecto del atraso que presenta el concesionario en materia de gestión predial. Siendo así, la interventoría cumplió en un 70%.

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	Medir la oportunidad y completitud de la respuesta de la interventoría frente a las solicitudes interpuestas por la ANI.	(# requerimientos atendidos oportunamente / # requerimientos realizados por la ANI sobre un tema)*100	%	Mensual	100%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

- ✓ **VIGENCIA Y COBERTURA DE LAS GARANTÍAS ÚNICAS CONTRACTUALES:** Las interventorías deberán constatar de manera permanente el estado de las pólizas y garantías contractuales constituidas por el concesionario, a fin de verificar su concordancia con lo pactado en el contrato de concesión, sus anexos y modificaciones.

Igualmente, deberá controlar que se estén efectuando las renovaciones o prórrogas en el tiempo establecido y en el monto, vigencia, amparos o coberturas de aquellas que serán actualizadas o modificadas conforme al objeto, naturaleza y características del contrato.

El interventor verificará que el contratista se compromete a mantener vigentes las garantías contractuales durante todo el tiempo que demande la ejecución del contrato. Por lo tanto, es necesario que se evalúen 2 tipos de indicadores, según cobertura y vigencia.

$$\text{INDICADOR DE COBERTURA: } \frac{\# \text{ de riesgos asegurables con cobertura total}}{\# \text{ de riesgos asegurables}} \times 100$$

$$\text{INDICADOR DE VIGENCIA: } \frac{\# \text{ de riesgos asegurables vigentes}}{\# \text{ de riesgos asegurables}} \times 100$$

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
VIGENCIA Y COBERTURA DE LA GARANTÍA ÚNICA CONTRACTUAL	Asegurar la vigencia y cobertura de los contratos de concesión	<p>INDICADOR DE COBERTURA: (# de riesgos asegurables con cobertura total/# de riesgos asegurables)*100.</p> <p>INDICADOR DE VIGENCIA: (# de riesgos asegurables vigentes/# de riesgos asegurables)*100.</p>	%	Trimestral	100%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

- ✓ **CONTROL DE PQRs:** Las interventorías deberán realizar un control riguroso frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los usuarios para que las respuestas del concesionario se efectúen dentro del término legal y de forma oportuna, es decir, que contesten de fondo a lo solicitado y en el periodo establecido.

de PQRs contestadas a satisfacción

INDICADOR SATISFACCIÓN: _____ X 100

de PQRs presentadas en el periodo

de PQRs contestadas dentro del término legal

INDICADOR OPORTUNIDAD: _____ X 100

de PQRs presentadas en el periodo

***Ejemplo:** en el mes de marzo se presentaron 50 PQRs, de las cuales 40 fueron contestadas dentro del término legal, con un porcentaje de control en oportunidad del 80%, de las cuales solo 20 fueron contestadas a satisfacción, resultando en un porcentaje de control de satisfacción del 40%.*

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
CONTROL DE PQRs	Asegurar la oportunidad y satisfacción de las respuestas del concesionario frente a las PQRs presentadas por los usuarios.	(# de PQRs contestadas a satisfacción/# de PQRs presentadas en periodo)*100; (# de PQRs contestadas dentro del término legal/# de PQR presentadas en periodo)*100	%	Mensual	100%

- ✓ **CONTROL ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS:** La interventoría deberá realizar al año un control riguroso de la actualización de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles con los que cuenta la concesión; es decir, los bienes de la concesión que se encuentran afectos al contrato y que hacen parte del acta de entrega y también serán objetos de la reversión.

Dichos bienes pasarán al concesionario, a título de tenencia, desde la suscripción del acta de entrega hasta la fase de reversión, los cuales son los que tendrá que renovar, mantener y o conservar.

de controles a la actualizaciones del inventario en el periodo

INDICADOR: _____ X 100

de actualizaciones previstas contractualmente en el periodo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

Ejemplo: La interventoría realizó en el año un control a la actualización del inventario de los bienes muebles e inmuebles; sin embargo, la actualización como tal solo se ejecutó una vez en el año y no dos, como lo establece el contrato, obteniendo un porcentaje de control de la actualización del 50%.

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERÍODO DE MEDICIÓN	META
CONTROL ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS	Medir la efectividad de los controles a la actualización de los inventarios de bienes muebles o inmuebles.	(# de controles a la actualización del inventario en el periodo / # de actualizaciones previstas contractualmente en periodo)*100	%	Anual	100%

- ✓ **CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE LA INTERVENTORÍA A PROBLEMAS DEL PROYECTO:** En el ejercicio de sus funciones, las interventorías pueden proponer soluciones a las problemáticas que se presenten en el desarrollo del proyecto. Este indicador se basa más que todo en la proactividad de la interventoría, en donde, por asuntos de competencia del concesionario, la interventoría a modo de valor agregado apoye con sugerencias y soluciones asesorando al concesionario en el inconveniente presentado. El concesionario determinará si es pertinente o no dicha recomendación.

$$\text{INDICADOR: } \frac{\text{\# de soluciones acogidas por el concesionario en el periodo}}{\text{\# de problemas detectados en el periodo}} \times 100$$

Ejemplo: La interventoría aportó una solución que fue adoptada por el concesionario, pero no ha emitido elementos de valor que puedan contribuir a la superación de otros tres problemas detectados al mes. Aquí el porcentaje de asesoramiento es del 25%.

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LA INTERVENTORÍA EN EL PROYECTO	Medir la capacidad de asesoramiento sobre las problemáticas del proyecto	(# de soluciones acogidas por el concesionario / # de problemas detectados)*100	%	Mensual	100%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

- ✓ **ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS FORMULADOS POR LA INTERVENTORÍA:** El concesionario deberá atender a los requerimientos que haga la interventoría o la ANI, relacionados con garantizar el cumplimiento de parámetros de calidad de las intervenciones, así como los propósitos de interés público asociados con el proyecto de concesión. De no satisfacer tales requerimientos el concesionario podría estar incurso en violación de las obligaciones contractuales. En este sentido es aconsejable que las interventorías lleven una matriz de seguimiento a las observaciones y/o requerimientos por ellas formulados.

$$\text{INDICADOR: } \frac{\# \text{ de requerimientos subsanados en el periodo}}{\# \text{ de requerimientos realizados en el periodo}} \times 100$$

Ejemplo: La interventoría y la ANI exigieron al concesionario durante el mes la adecuada disposición de residuos y desechos sólidos, así como el correcto manejo de las aguas industriales. Sin embargo, el concesionario solo presentó los certificados de disposición de residuos sólidos sin acatar las observaciones referentes con el manejo de aguas industriales. Lo anterior indica un porcentaje de atención del 50%.

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS FORMULADOS POR LA INTERVENTORÍA	Medir la capacidad de conminar al concesionario al cumplimiento de obligaciones.	$(\# \text{ de requerimientos subsanados en el periodo} / \# \text{ de requerimientos realizados en el periodo}) * 100$	%	Mensual	100%

6.1.2. NIVELES DE SERVICIO MODO CARRETERO

- ✓ **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS AL SISTEMA DE RECAUDO:** La interventoría deberá realizar lo establecido contractualmente para revisar el funcionamiento del sistema de recaudo en las estaciones de peajes, con la finalidad de, entre otros aspectos, determinar el cumplimiento del porcentaje de confiabilidad de los equipos de control de tráfico.

$$\text{INDICADOR DE CONFIABILIDAD: } \frac{\# \text{ de controles con registros de confiabilidad de los equipos}}{\# \text{ de auditorías programadas en periodo}} \times 100$$

$$\text{INDICADOR AUDITORÍAS: } \frac{\# \text{ de auditorías realizadas en periodo}}{\# \text{ de auditorías programadas en periodo}} \times 100$$

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS A SISTEMAS DE RECAUDO Y EL CONTROL A CONFIABILIDAD DE EQUIPOS	Medir el cumplimiento de las auditorías a los sistemas de recaudo, y el control a la confiabilidad de los equipos de tráfico.	(# de auditorías realizadas / # de auditorías programadas)*100; (# de controles con registros de confiabilidad de los equipos / # de auditorías programadas en periodo)*100	%	Semestral	100%

- ✓ **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE VISITAS A LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA CONCESIÓN:**
 La interventoría deberá realizar visitas de inspecciones periódicas y aleatorias a las estaciones de peaje que tenga el concesionario en cada proyecto, con la finalidad de revisar libros de asistencia, arqueos de caja, boletería, etc.

INDICADOR: # de visitas realizadas
VISITAS $\frac{\text{# de visitas realizadas}}{\text{# de visitas programadas}} \times 100$

INDICADOR: # de visitas con registro satisfactorio de inspección
INSPECCIÓN $\frac{\text{# de visitas con registro satisfactorio de inspección}}{\text{# de visitas efectuadas}} \times 100$

***Ejemplo:** La interventoría realizó en el mes de Agosto del presente año tres visitas a los peajes que se encuentran en todo el proyecto; dos de estas fueron aleatorias y la última con motivo de la auditoría mensual, dando cumplimiento al 100% del programa de visitas del mes.*

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE VISITAS A LAS ESTACIONES DE PEAJE DE LA CONCESIÓN	Medir el cumplimiento de las visitas periódicas y aleatorias realizadas por la interventoría a las estaciones de peaje del proyecto.	(# de visitas realizadas / # de visitas programadas)*100 (# de visitas con registro satisfactorio de inspección / # de visitas efectuadas)*100	%	Mensual	100%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

- ✓ **RECORRIDOS INTEGRALES:** La interventoría acompañará al concesionario y al equipo de supervisión de la ANI en recorridos a zonas estratégicas del proyecto, en donde se abordarán los temas técnicos, ambientales, prediales, sociales y, en general, aquello en donde se requiera el soporte integral de la interventoría.

de recorridos realizados al proyecto en el periodo

INDICADOR: _____ X 100

de recorridos programados en el periodo

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
RECORRIDOS INTEGRALES	Asegurar la presencia de la interventoría en los recorridos con el concesionario y/o la ANI, con el propósito de apoyar y acompañar de manera integral en los aspectos que se susciten.	(# de recorridos realizados a todo el proyecto/ # de recorridos programados)*100	%	Mensual	100%

6.1.3 NIVELES DE SERVICIO MODO PORTUARIO

- ✓ **REVISIÓN AL PLAN DE INVERSIONES:** La interventoría deberá revisar de manera periódica el cumplimiento al cronograma y plan de inversiones (ejecución presupuestal) de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión, para así determinar cómo van las inversiones previstas en un tiempo determinado y la concordancia con el desarrollo de las obras producto de las inversiones desde el punto de vista técnico y financiero.

de revisiones de la interventoría a la inversión en el periodo

INDICADOR: _____ X 100

de revisiones programadas en el periodo

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
REVISIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES	Medir la periodicidad de las revisiones del interventor al plan de inversiones del concesionario	(# de revisiones efectuadas en el periodo / # de revisiones programadas en el periodo)*100	%	Anual	100%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

6.1.4 NIVELES DE SERVICIO MODO FÉRREO

- ✓ **SEÑALIZACIÓN EN CRUCES FÉRREOS:** La interventoría deberá comprobar el funcionamiento, estado y oportunidad de la señalización en cruces férreos de acuerdo a lo establecido en el contrato y al manual de señalización.

de verificaciones efectuadas a la señalización de cruces férreos

X 100

INDICADOR: # de verificaciones programadas a la señalización de cruces férreos

***Ejemplo:** Durante el periodo de evaluación, de las 10 verificaciones programadas a la señalización de los cruces férreos, tan solo se efectuaron 8 revisiones respecto del cumplimiento de parámetros de funcionamiento, estado y oportunidad conforme al manual de señalización y a las especificaciones del contrato de concesión, obteniendo un indicador de revisión de la señalización en cruces férreos del 80%.*

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
SEÑALIZACIÓN EN CRUCES FÉRREOS	Asegurar el funcionamiento, estado y oportunidad de la señalización en cruces férreos.	(# de verificaciones efectuadas a la señalización de cruces férreos / # de verificaciones programadas a la señalización de cruces férreos)*100	%	Mensual	100%

- ✓ **CONTROL DE INVASIONES:** La interventoría deberá vigilar y hacer seguimiento a las tenencias ilegales o invasiones que se encuentran en el corredor férreo, y llevar el control de las querellas interpuestas por el concesionario a la autoridad competente.

de querellas interpuestas en el periodo

INDICADOR: _____ X100

de invasiones detectadas en el periodo

***Ejemplo:** En el primer trimestre del año 2015 se interpusieron 60 querellas en relación con las invasiones sobre la vía férrea, y además existen 30 ya en trámite con la autoridad competente sobre un total de 120 invasiones detectadas en el mismo periodo. Es decir, solo se evidencia una actuación por parte del concesionario en el 75% de las invasiones detectadas en el periodo.*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
CONTROL DE INVASIONES	Asegurar el control de invasiones por parte de la interventoría y verificar las actuaciones del concesionario con la entidad competente.	(# de querellas interpuestas en el periodo / # de invasiones detectadas en el periodo) * 100	%	Trimestral	100%

6.1.5 NIVELES DE SERVICIO MODO AEROPORTUARIO

- ✓ **MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS:** La interventoría debe hacer un control a la implementación de acciones de mejoramiento de los servicios aeroportuarios que hayan presentado deficiencias, según los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios.

$$\frac{\# \text{ Acciones de mejoramiento implementadas}}{\# \text{ de servicios aeroportuarios deficientes}} \times 100$$

INDICADOR: # de servicios aeroportuarios deficientes

***Ejemplo:** La interventoría analizó los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios aeroportuarios y encontró cuatro servicios con deficiencias, de los cuales el concesionario ejecutó acción de mejoramiento solamente en uno de ellos. Obteniéndose un indicador de mejoramiento del 25%.*

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	Asegurar la satisfacción de los usuarios y la efectividad de los controles que realiza la interventoría a los servicios aeroportuarios prestados por el concesionario.	(# Acciones de mejoramiento implementadas / # de servicios aeroportuarios deficientes) * 100	%	Semestral	100%

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

- ✓ **CONTROL DE INGRESOS:** La interventoría vigilará y controlará los ingresos regulados y no regulados asociados al contrato de concesión aeroportuario.

INDICADOR:
$$\frac{\text{\# de controles efectuados a los ingresos regulados y no regulados}}{\text{\# de controles programados a los ingresos regulados y no regulados}} \times 100$$

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
CONTROL DE INGRESOS	Medir el cumplimiento de los controles que realiza la interventoría de los ingresos regulados y no regulados.	$\frac{\text{\# de controles efectuados a los ingresos regulados y no regulados}}{\text{\# de controles programados a los ingresos regulados y no regulados}} \times 100$	%	Semestral	100%

6.2 PRIORIZACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

A continuación se proponen unos lineamientos a fin de priorizar los indicadores de nivel de servicio de las interventorías:

- ✓ Los indicadores de nivel de servicio deben procurar la medición en calidad y eficacia respecto de la gestión que las interventorías ejecutan para la ANI.
- ✓ Los indicadores de nivel de servicio deben estar encaminados a criterios que busquen la satisfacción de los intereses de la Entidad y del ciudadano.
- ✓ Los indicadores de nivel de servicio deberán ser de fácil medición y viables en cuanto a la aportación de soportes documentales.
- ✓ Los indicadores de nivel de servicio deben ser monitoreados de manera tal que sirvan para la toma de decisiones y no conlleven a una carga operacional de la labor de interventoría.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: EVCI-I-005
	PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL	Versión: 002
	INSTRUCTIVO	MODELO PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE LAS INTERVENTORÍAS	Fecha: 17/02/2017

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	01/08/2016	Elaboración del documento
002	17/02/2017	Actualización respecto a observaciones realizadas por las interventorías

11. APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado	Montserrat Targa Amaya	Profesional Control Interno	26/01/2017	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Iván Mauricio Mejía	Profesional Control Interno	27/01/2017	
Aprobado	Diego Orlando Bustos Forero	Jefe Oficina Control Interno	17/02/2017	
Vo.Bo. SIG	Nancy Paola Morales C	Gestor - Calidad	17/02/2017	