



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

**GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS
LINEAMIENTOS DE MEDICIÓN DE LOS
NIVELES DE SERVICIO, ESTÁNDARES DE
CALIDAD Y CRITERIOS AMBIENTALES PARA
LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA
EDUCATIVA QUE SE DESARROLLEN BAJO EL
ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO
PRIVADA**

-VERSIÓN PRELIMINAR 2-

Contenido

1.	Introducción	4
2.	Definiciones	7
2.1	Definiciones generales	7
2.2	Definiciones específicas del sector	10
3.	Indicadores de gestión para los procesos centrales	12
3.1	Indicadores de gestión para la implementación de procesos	12
3.2	Indicadores de gestión para el control de procesos	15
3.3	Indicadores de gestión para el mecanismo de seguimiento	16
3.4	Indicadores de gestión para el control de gestión	22
3.5	Indicadores de gestión para reingeniería de procesos	25
4.	Indicadores de gestión para las políticas esenciales de la organización	27
5.	Indicadores de servicios para proyectos de infraestructura educativa	33
5.1	Indicadores de servicio para la operación del recurso físico	34
5.1.1	Indicadores para la operación de sistemas, instalaciones y equipos	41
5.1.2	Indicadores para el mantenimiento de infraestructura general	46
5.1.3	Indicadores para el mantenimiento del mobiliario	52
5.1.4	Indicadores para el mantenimiento de instalaciones, sistemas y equipos	53
5.1.5	Indicadores para el mantenimiento de exteriores y áreas verdes	93
5.1.6	Indicadores para la reposición de mobiliario y equipos	98
5.1.7	Indicadores para el mantenimiento de locales	101
5.1.8	Indicadores para el suministro de servicios públicos	106
5.1.9	Indicadores sobre condiciones ambientales.	112
5.2	Indicadores para el servicio de aseo	129
5.3	Indicadores para el servicio de alimentación	172
5.4	Indicadores para el servicio de seguridad y vigilancia	204
5.5	Indicadores para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	220
5.6	Indicadores para el servicio de primeros auxilios	233
6.	Indicadores de sostenibilidad ambiental	245
6.1	Indicadores de sostenibilidad para la fase de planeación y diseño	247
6.2	Indicadores de sostenibilidad para la fase de construcción	256
6.3	Indicadores de sostenibilidad para la fase de operación y mantenimiento	261

6.4	Indicadores de sostenibilidad para la fase de desmantelamiento.....	268
7.	Indicadores de mejora continua	268
7.1	Indicadores de mejora continua de los procesos centrales de la organización.....	269
7.1.1	Implementación de procesos	269
7.1.2	Control de procesos	270
7.1.3	Mecanismo de seguimiento	270
7.1.4	Control de gestión	272
7.1.5	Reingeniería de procesos	273
7.2	Indicadores de mejora continua para las políticas esenciales de la organización	274
7.2.1	Política de recursos humanos	274
7.2.2	Política de subcontratación	275
7.2.3	Política de dirección	276
7.2.4	Política de calidad	276
7.2.5	Política del cliente	277
7.3	Indicadores de mejora continua de los servicios para proyectos de infraestructura educativa.....	278
7.3.1	Indicadores de mejora continua para el servicio de operación del recurso físico 278	
7.3.2	Indicadores de mejora continua para el servicio de aseo	279
7.3.3	Indicadores de mejora continua para el servicio de alimentación	279
7.3.4	Indicadores de mejora continua para el servicio de seguridad y vigilancia ...	280
7.3.5	Indicadores de mejora continua para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	281
7.3.6	Indicadores de mejora continua para el servicio de primeros auxilios	282
8.	Manuales de seguimiento y control de las prestaciones del contratista.....	283
8.1	Contenidos de los manuales	284
8.2	Finalidad de los manuales	286
8.3	Manual de seguimiento y control para los indicadores de gestión	286
8.3.1	Flujogramas del proceso de seguimiento y control para los indicadores de gestión 288	
8.4	Procedimiento	290
8.5	Criterios de evaluación de indicadores de implementación de procesos.....	292
8.6	Criterios de evaluación de indicadores de control de procesos	294
8.7	Criterios de evaluación de indicadores de mecanismos de seguimiento	296
8.8	Criterios de evaluación de indicadores de control de gestión	308

8.9	Criterios de evaluación de indicadores de reingeniería de procesos	312
8.10	Criterios de evaluación de indicadores de las políticas esenciales de la organización 317	
8.11	Planillas.....	324
8.11.1	Modelo de planilla de evaluación trimestral de los mecanismos de seguimiento 324	
8.11.2	Modelo de planilla de evaluación trimestral de los procesos centrales y las políticas esenciales de la organización	326
8.11.3	Modelo de planilla de no conformidad	328
9.	Manual de seguimiento y control de los servicios para proyectos de infraestructura educativa	329
9.1	Manual de seguimiento y control de la prestación del servicio de operación del recurso físico	329
9.2	Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas	438
9.3	Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Alimentación 495	
9.4	Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Seguridad y Vigilancia	533
9.5	Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento	557
9.6	Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Primeros Auxilios	577
10.	Consideraciones para el seguimiento de los indicadores ambientales	597
10.1.1	Definición de las líneas base para los indicadores	598
10.1.2	Diseño del sistema de recogida de información para el seguimiento de indicadores ambientales	599
10.1.3	Forma de cálculo de los indicadores	603
10.1.4	Análisis de la información y representación de datos.....	603
10.1.5	Hoja de vida de los indicadores.....	604

1. Introducción

El presente documento es una herramienta de apoyo, anexa a la nota técnica de “MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y CRITERIOS

AMBIENTALES PARA LOS PROYECTOS QUE SE DESARROLLEN BAJO EL ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADA” y en ese contexto debe ser revisada.

Contiene una relación de indicadores de gestión, servicio y mejora continua para proyectos de infraestructura de infraestructura educativa que se desarrollen bajo el esquema de Asociación Público Privada, los cuales pueden ser utilizados como referencia en la estructuración de los proyectos.

Para el caso de los indicadores de gestión, estos se dividen en los cinco (5) procesos centrales identificados más uno (1) de las Políticas esenciales de la organización así:

1. Implementación de procesos
2. Control de procesos
3. Mecanismos de seguimiento
4. Control de gestión
5. Reingeniería de procesos
6. Políticas esenciales de la organización

En cuanto a los Indicadores de Servicio, estos se desarrollaron para los Servicios Esenciales de este sector así:

- 1. Operación del Recurso Físico**, que incluye:
 - 1.1. Operación de Sistemas, Instalaciones y Equipos
 - 1.2. Mantenimiento de Infraestructura General
 - 1.3. Mantenimiento del Mobiliario
 - 1.4. Mantenimiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos
 - 1.5. Mantenimiento de exteriores y áreas verdes
 - 1.6. Reposición de Mobiliario y Equipos
 - 1.7. Mantenimiento de Locales
 - 1.8. Suministro de Servicios Públicos
 - 1.9. Condiciones Ambientales
- 2. Servicio de aseo**

- 3. Alimentación**
- 4. Seguridad y Vigilancia**
- 5. Manejo de tránsito y estacionamiento**
- 6. Primeros Auxilios**

Como se indicó en la nota técnica, su implementación ha de requerir un cierto grado de ajuste hasta su integración final en un proyecto específico, de acuerdo con las características del proyecto y con las necesidades definidas por la entidad estatal competente.

Por su parte, los indicadores de sostenibilidad comprenden las fases de planeación, construcción y operación de los proyectos de infraestructura, para los cuales se han tenido en consideración impactos ambientales sobre los siguientes elementos para cada una de las fases:

1. Planeación y diseño:

- 1.1. Agua
- 1.2. Suelo
- 1.3. Materiales
- 1.4. Energía
- 1.5. Aire
- 1.6. Otros

2. Construcción:

- 2.1. Agua
- 2.2. Suelo
- 2.3. Materiales
- 2.4. Aire
- 2.5. Ruido

3. Operación y mantenimiento:

3.1. Agua

3.2. Materiales

3.3. Energía

3.4. Aire

3.5. Ruido

2. Definiciones

Las palabras o frases contenidas en el presente documento tendrán el siguiente significado, y serán oportunamente ajustadas y/o modificadas por cada Entidad estatal competente en ocasión de cada proyecto. Las definiciones se encuentran clasificadas por tipo de infraestructura:

2.1 Definiciones generales

INDICADORES DE GESTIÓN	
Acciones correctivas / reactivas	Significa todas aquellas actividades que se realizan para subsanar una indisponibilidad del servicio
Contratista	Significa la empresa responsable de proveer los servicios durante toda la vigencia del Contrato, según lo establecido en el contrato, ya sea a través de personal propio o sub contratado.
Deducción por falla de servicio	Significa la deducción a aplicar al contratista por no cumplir con lo establecido en indicadores de gestión o indicadores de servicio, o con las tareas programadas detalladas en los programas de rutinas aprobadas. Estos incumplimientos pueden ser detectados por los mecanismos de supervisión de la entidad estatal competente o reportados a través de una solicitud de servicio. Para su cálculo se aplican al Contratista la o las fórmulas establecidas en el correspondiente contrato.
Gestión de la operación	Significa la administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos, como asimismo de aquellas inherentes a la prestación de los servicios requeridos contractualmente.

INDICADORES DE GESTIÓN	
Centro de control	El centro de control es parte de la organización que gestiona y registra la totalidad de las órdenes de servicio referidas a fallas detectadas en los servicios provistos por el contratista.
Mecanismo de supervisión	Significa la modalidad que utilizará la entidad estatal competente para monitorear las prestaciones
Niveles de desempeño	Significan los niveles de cumplimiento de los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicios, por parte del Contratista.
Periodo de Operación	Período que transcurre desde la fecha de inicio de los servicios hasta la finalización del contrato
Período Pre-operativo	Período comprendido entre la fecha de terminación de la obra y la fecha de inicio de los servicios
Procedimiento de Control	Metodología o proceso utilizado por la entidad estatal competente o por el contratista para medir el cumplimiento con los indicadores de gestión e indicadores de servicios
Programas de rutinas mensuales del servicio	Significa, documento elaborado por el contratista que establece las actividades que desarrollará durante el mes calendario para cada servicio indicado en el contrato, considerando los requerimientos mínimos establecidos en las mismas.
Rectificación	Significa solucionar, de manera definitiva, una falla operativa.
Áreas de servicio	Significa la agrupación de espacios o locales (cuartos) en relación a su función principal, por Ej.: Oficinas administrativas con atención de público, Sanitarios Públicos, Hall de Acceso, Circulaciones, etc.
Servicios	Todos los servicios que deben ser prestados por el contratista de conformidad con el contrato y establecidos en el mismo.
Solicitud de servicio	Significa la notificación de una indisponibilidad de servicio realizada al centro de control por el personal autorizado y que obliga al contratista a: <ul style="list-style-type: none"> - La rectificación de la misma en los tiempos contractuales establecidos. - La prestación de un servicio en procedimiento alternativo al cual la entidad estatal competente tiene derecho en términos del contrato.

INDICADORES DE SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL	
Autorizaciones	Todos los permisos, autorizaciones, aprobaciones, certificados, consentimientos, licencias etc., que se requieran conforme a la legislación, y cualquier otro consentimiento o acuerdo necesario de terceras personas, necesario para llevar a cabo la operación del proyecto de conformidad con los términos del contrato
Accesorios	Significa todo elemento que complementa o se conecta a otro principal y que cumple una función específica.
Equipo/Equipamiento de las instalaciones o industrial	Corresponde al equipo o equipamiento necesario para el correcto funcionamiento de los sistemas y subsistemas de las instalaciones, se los considera para todos los efectos formando parte de las instalaciones
Exteriores	Significan todas las áreas de servicio externos del proyecto o instalaciones.

INDICADORES DE SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL	
Horarios de acceso	Significa los tiempos en los que las actividades del servicio se pueden llevar a cabo de acuerdo a los programas de rutinas aprobados o en su defecto en función del otorgamiento de un “permiso para trabajar” por parte de la entidad estatal competente.
Mantenimiento correctivo	Significa todas aquellas actividades de intervención no sistemáticas originadas por la detección de averías o anomalías, la interrupción del servicio, el funcionamiento fuera de los parámetros normales, y/o el funcionamiento en condiciones que puedan generar daños para el propio equipo o perjuicios en las instalaciones propias de la entidad, así como a la seguridad e integridad física del personal propio y los usuarios.
Mantenimiento preventivo	Significa todas aquellas actuaciones sistemáticas planificadas, necesarias para conservar las instalaciones y el equipamiento objetos del contrato en óptimas condiciones de trabajo, con el objetivo de prolongar su vida útil y mantener su rendimiento a niveles similares a los de proyecto inicial o diseño.
Materiales	Son los productos de usos común y continuado en las labores propias de mantenimiento
Permisos para trabajar	Significa la autorización que otorga la entidad estatal competente al contratista para llevar a cabo los trabajos que conllevan el riesgo de causar la interrupción de las actividades de la Entidad.
Personal del contratista	Significa: los trabajadores, agentes, empleados, contratistas, subcontratistas, y demás proveedores del Contratista (incluyendo sin limitación los proveedores de servicio y el Contratista principal) y los subcontratistas de estos, así como los directores, funcionarios, empleados y trabajadores de todas estas personas que estén en relación con el proyecto.
Proyecto definitivo	Significa el proyecto específico de arquitectura e instalaciones elaborado por el contratista en cumplimiento del contrato y aprobado oportunamente, por la entidad estatal competente para la recepción de la obra.
Reposición integral	Significa el reemplazo integral de un equipo, mobiliario o instalación una vez cumplida su vida útil o su funcionalidad y operación por fallas reiteradas.
Repuesto	Todo elemento o componente que forma parte de un ítem
Sistemas	Conjunto de partes que componen una instalación
Solución definitiva	Solución que permite la rectificación de una indisponibilidad del servicio y restituir el funcionamiento de uno o más áreas de servicio o espacios
Solución provisional	Solución transitoria que permite la continuidad de la operación de un área de servicio o espacio pero no cumple con las condiciones descritas en el contrato.
UPS	Por sus siglas en Inglés = Uninterrupted Power System Sistema de Poder ininterrumpido
Usuario	Significa cualquier miembro del personal, o visitante de las instalaciones del edificio
Vida útil	Significa la duración esperada para el tiempo de funcionamiento y uso del equipamiento, mobiliario e instalaciones, otorgado por el catálogo del fabricante o un juicio de experto, en ese orden

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	
AID	Área de Influencia Directa
ANLA	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales
ASHRAE	American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers
CAR	Corporaciones Autónomas Regionales
HSE	Especialista en seguridad y salud (Health and Safety Specialist)
ITS	Sistemas Inteligentes de Transporte (Intelligent Transport Systems)
L.B.	Línea base
MADS	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

2.2 Definiciones específicas del sector

Indicadores de servicio de suministro de servicios públicos y condiciones ambientales	
CCA	Significa Sistema de Control Central Automatizado.
Energía	Significa energía eléctrica en términos del Servicio Público definido más abajo así como la Legislación aplicable. Energía también comprenderá el suministro y consumo de gas y diesel.
LEED	Leadership in Energy & Environmental Design Sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council)
Proveedor del Servicio Público	Significa la empresa pública encargada de suministrar el servicio que corresponda en el lugar del Proyecto.
Servicios Públicos Domiciliarios	Servicios disponibles para la población en general y que se encuentran regulados por el Gobierno Nacional o municipal, incluyendo sin limitarse a: agua, gas y energía eléctrica.

Mantenimiento de exteriores	
Áreas verdes	Espacios ocupados principalmente por césped, árboles, arbustos o plantas pueden ser interiores o exteriores, y se disponen según el Proyecto paisajístico correspondiente.
Exteriores	Significan todas las áreas de servicio externos del proyecto o instalaciones.
Interiores	Significan todas las áreas de servicio internos del proyecto o instalaciones.
Paisajismo	Proyecto elaborado por la Contratista en cumplimiento del contrato, que tiene como finalidad crear un ambiente estético y placentero que sea funcional como complementario de las instalaciones y acorde con el clima local a lo largo del año, no objetado oportunamente, por la entidad estatal competente para la recepción de la obra.

Mantenimiento de exteriores	
Sistemas de riego	Es el conjunto de elementos que hace posible que una determinada área pueda ser cultivada con la aplicación del agua necesaria a las plantas. El sistema de riego consta de una serie de componentes, entre ellos: aspersores, tuberías, dispositivos móviles de riego por aspersión, estación de bombeo, etc.

Limpieza, extracción de basuras y Control de Plagas	
Aseo /Limpieza de rutina	Es la que se realiza diariamente en los turnos de actividad, en las distintas áreas para mantener un grado de limpieza e higiene óptimas.
Aseo / Limpieza Profunda y/o general	Se considera aquella que se realiza periódicamente y que incluye todos los elementos de limpieza de rutina más aquellos otros establecidos para cada caso.
Basura, Desecho o Residuo	Significa cualquier residuo, desperdicio o sobrante
Cebos	Comida o artificio que la simula, que se da a los animales para alimentarlos, a los fines del control de su reproducción o para su eliminación.
Desinfección	Proceso por el cual se remueve cualquier partícula que pueda causar una infección, reduciendo el número de microorganismos presentes.
Fauna nociva	Aquellas especies de animales que, al darse ciertas condiciones ambientales, incrementan su población y se convierten en plaga, vector potencial de enfermedades infecto-contagiosas o causantes de daños a las actividades o bienes humanos.
Fumigación	Procedimiento mediante el cual se eliminan plagas con humo, gas o sustancias adecuadas y autorizadas por la Legislación aplicable.
Plagas	Vector potencial de enfermedades infecto-contagiosas o causantes de daños a las actividades o bienes humanos.

Indicadores de servicio de administración	
Administración	Significa el modelo de gestión y organización que ha de diseñar el contratista para la correcta prestación de los servicios requeridos por la entidad estatal competente.

Indicadores del servicio de alimentación	
Colación	Es aquella preparación que se consume entre comidas habituales y que incorpora alimentos naturales o elaborados tales como lácteos, frutas, verduras y cereales.
Horarios de comida	Significa los horarios acordados con la entidad estatal competente, en los cuales la contratista, atiende el comedor.
Nutricionista	Significa un profesional calificado adecuadamente para entender las necesidades de provisión de alimentos, nutrición y dieta.
Servicio de catering	Significa el servicio de provisión de alimentos para ocasiones especiales tales como una reunión, conferencia, entre otros.
Servicios de provisión de alimentos	Significa el servicio de provisión de alimentos que proporcionará la contratista conforme a los indicadores de servicio.

Indicadores de servicio de seguridad y vigilancia	
Catástrofe interna y/o externa	Hecho natural o provocado, que afecta directamente la seguridad e integridad de los usuarios, de las instalaciones y equipos de la institución.
Caseta de control de accesos	Espacio donde los vigilantes prestan el servicio de control de ingresos y egresos de alumnos, docentes, personal, vehículos, a espacios/edificios de la Institución.
Emergencia	Situación o condición que pone en riesgo la integridad de las personas.
Plan de emergencia	Acciones establecidas junto con la entidad estatal competente que tienen como fin atender y contener una emergencia.
Registro de incidentes	Registro, almacenamiento, notificación, comunicación de incidentes ocurridos.
Rondas	Patrullajes realizados por el personal de vigilancia en espacios internos o externos, propios del proyecto, en forma aleatoria y frecuente.
Seguridad de las personas	Acciones tendientes a crear y mantener un ambiente seguro que proteja los derechos de todos los usuarios de la institución.
Sistemas de tecnología	Aquellos sistemas de vigilancia que cuenten con elementos tecnológicos, equipos automatizados para garantizar la seguridad de usuarios y bienes (sistemas de control de accesos, cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV), alarma).
Vigilantes	Significa el personal de servicio de seguridad y vigilancia designado como responsable de las actividades correspondientes a cada turno establecido por la entidad estatal competente.

Indicadores de servicio de manejo de tránsito y estacionamiento	
Cajones de estacionamiento	Significa todos los espacios o áreas designadas para estacionarse.
Usuarios del estacionamiento	Significa toda persona que hace uso de las áreas asignadas para detener o estacionar un vehículo.

3. Indicadores de gestión para los procesos centrales

3.1 Indicadores de gestión para la implementación de procesos

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Organización para la prestación de los servicios				

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG1.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de la organización.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IG1.02	El Contratista cuenta con el manual de la organización no objetado durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación exigida por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.03	El contratista cumple con lo establecido, en el manual de la organización no objetado durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de procedimientos administrativos por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.04	El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la entidad contratante, según procedimiento de revisión establecido en el contrato, toda modificación del manual de la organización, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al manual de la organización vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación exigida por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Prestación de los servicios				
IG1.05	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para no objeción por parte de la entidad estatal competente, los manuales de operación de la totalidad de los servicios requeridos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IG1.06	Los instructivos de trabajo incluidos en los manuales y programas operativos, cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión y/o indicadores de servicios, y con toda otra condición establecida en el contrato y sus anexos, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG1.07	Los programas de rutinas mensuales incluidos en los manuales de operación se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, cuando la realidad de las prestaciones así lo demande, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a las que se proveen los servicios, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	n/a	Documentación ajustada presentada en tiempo y forma. No se reportan fallas
IG1.08	Los programas de rutinas mensuales incluidos en los manuales de operación se elaboran en formato que permita su carga en el Software adoptado para el sistema de monitoreo o seguimiento de las prestaciones.	n/a	7 d	No objeción de los programas de rutinas mensuales. No se reportan fallas
IG1.09	El contratista, cuenta con manuales de operación no objetados para la totalidad de los servicios solicitados, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.10	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su revisión y no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste de los manuales de operaciones y/o programas de rutinas de la totalidad de los servicios.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG1.11	El contratista presta los servicios en cumplimiento de los programas de rutinas y manuales de operación no objetados, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG1.12	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el contrato, toda modificación de sus manuales de operación, antes de implementar los cambios pretendidos, una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra a los manuales de operación vigentes.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

3.2 Indicadores de gestión para el control de procesos

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE PROCESOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Control de procesos				
IG2.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, un documento que explique su sistema, procedimientos y programa diseñados para garantizar el control de la totalidad de los servicios requeridos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG2.02	Los procedimientos de control incluidos en los manuales y programas de evaluación y control cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión y/o indicadores de servicios, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	7 d	No objeción de los procedimientos de control por parte de la entidad estatal competente.
IG2.03	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control se registran en el centro de control, dentro de las 24 h. de completada la evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de registros operativos del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG2.04	El contratista, cuenta con manuales de procedimientos de control no objetados para la totalidad de los servicios, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG2.05	El contratista cumple con los procedimientos, inspecciones y evaluaciones establecidos en los manuales y sus correspondientes programas de evaluaciones y controles, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h.	Revisión trimestral aleatoria de procedimientos de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG2.06	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación de sus manuales de procedimientos de control, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra a los manuales de procedimientos de control vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

3.3 Indicadores de gestión para el mecanismo de seguimiento

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Centro de Control				
IG3.01	El contratista implementa, bajo su exclusiva responsabilidad, un centro de control para coordinación de todas las actividades.	Mayor -	n/a	Manual de operación del centro de control presentado en tiempo y forma.
IG3.02	A través del centro de control la Entidad estatal competente puede monitorear de forma directa todas las actividades en tiempo real, monitoreo del tránsito, detección y atención de accidentes, labores de operación y mantenimiento referidas a la prestación de los servicios, etc.	Mayor	n/a	Manual de operación del centro de control presentado en tiempo y forma. Revisión aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.03	El servicio del centro de control está disponible (para vías en el 100%) en los horarios y turnos que establezca oportunamente la entidad estatal competente para cada proyecto.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG3.04	El centro de control emite los reportes periódicos que permiten establecer si existen elementos para fijar deducciones al contratista por parte de la entidad estatal competente, según los requerimientos establecidos en los indicadores de gestión bajo el Título: "Emisión de reportes".	Mayor	24 h.	Reportes presentados en tiempo y forma.
Asignación de recursos				
IG3.05	El contratista selecciona y presenta para su no objeción a la Entidad estatal competente el tipo y características técnicas del software de gestión para el centro de control que debe, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar solicitudes de servicio, lo que incluye, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Recibir dichas solicitudes. - Asignarles N° de Reporte de manera Automática - Diligenciar cada solicitud hacia el servicio involucrado, en cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual 	n/a	7 d	Documentación presentada y recibida en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>de operación no objetado del centro de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir el seguimiento en tiempo real del status de la misma por parte del sector emisor , de la Entidad estatal competente y de los responsables autorizados del contratista, para lo cual explicita las características de las interfaces necesarias - Registrar el cierre de las mismas. • Monitorear las prestaciones programadas de la totalidad de los servicios requeridos. • Gestión y registro de encuestas de satisfacción • Emisión de reportes • Calcular, por sí o a través de la correspondiente interface con otro software específico, las deducciones que para cada tipo de falla, establece el correspondiente Anexo Contractual de mecanismos de pago. 			
IG3.06	El contratista provee personal especialmente capacitado para la atención del centro de control.	Mayor	24 h.	<p>Presentación de Manual de Operaciones del centro de control en tiempo y forma.</p> <p>Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IG3.07	El contratista deberá proveer insumos, equipamiento (telefonía, contacto web) y todo tipo de elementos necesarios para el correcto funcionamiento del centro de control.	Media	24 h.	<p>Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas.</p>
De las solicitudes de servicio cursadas al centro de control				
IG3.08	<p>Toda solicitud de servicio contiene como mínimo los siguientes datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los necesarios para identificar el sector o espacio donde se detecta la falla en forma indubitable. • Identificación del servicio al que se refiere. • Descripción de la falla • Personal responsable • Todo otro dato relevante. 	Media	1 h.	<p>Revisiones mensuales aleatorias de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas.</p>

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG3.09	El centro de control recibe todas las solicitudes de servicio que emiten las diferentes áreas de servicio ya se trate de eventos responsabilidad del contratista operador o de la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.10	El centro de control caracteriza si la solicitud de servicio se origina en <ul style="list-style-type: none"> • Falla por evento programado • Falla por evento no programado 	Media	1 h.	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.11	El centro de control atiende cada solicitud de servicio y asigna el correspondiente N° de reporte de manera automática.	Mayor	n/a	Revisiones mensuales aleatorias del funcionamiento y registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Monitoreo de las prestaciones a través de programas de rutinas y de indicadores de mejora continua				
IG3.12	Los programas de rutinas no objetados para cada servicio son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.13	Los procedimientos de control, y los programas de evaluación y control no objetados, integrantes del sistema de control de procesos, son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.14	Los resultados de las evaluaciones de control de procesos son registrados en el centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente, en cumplimiento de los Indicadores de Gestión establecidos en el Documento.	Media	24 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.15	Los indicadores de mejora continua son calculados por el Software a partir de la información registrada y monitoreados por el centro de control a los fines de permitir el correspondiente seguimiento por parte del	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	sistema de control de gestión que el contratista implementa en alineación con el sistema de control de gestión.			No se reportan fallas.
Gestión y registro de encuestas de satisfacción mensuales				
IG3.16	El centro de control registra las encuestas de satisfacción integrantes del programa de encuestas no objetado, para ser implementadas en las diferentes áreas de servicio, las que están siempre disponibles para revisión por parte de la entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.17	El centro de control distribuye mensualmente, a través de la intranet institucional y mediante toda otra modalidad acordada con la entidad estatal competente, las encuestas de satisfacción correspondientes a las diferentes áreas de servicio.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG3.18	Los resultados de las encuestas de satisfacción son registrados, y están siempre disponibles para revisión por parte de la entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IG3.19	Las encuestas de satisfacción incluyen los siguientes datos como mínimo <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del área y responsable de origen • Identificación de área y responsable a la que está dirigida • Personal al que está dirigido • Fecha y hora de entrega • Fecha y hora límite para hacer llegar los formularios completados al centro de control 	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Gestión y registro de solicitud de quejas				
IG3.20	El centro de control registra las solicitudes y quejas de los usuarios, las que están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Reportes				
IG3.21	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el modelo de	n/a	7 d	Documentación entregada en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	reporte mensual de desempeño, que presenta mensualmente durante el período contractual.			
IG3.22	El contratista cuenta con un modelo de reporte mensual de desempeño no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.23	El contratista cumple con lo establecido en el modelo de reporte mensual de desempeño no objetado en cada presentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	No objeción mensual de contenidos del reporte mensual de desempeño.
IG3.24	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del modelo de reporte mensual de desempeño, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al modelo de reporte mensual de desempeño vigente.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.25	El software del centro de control procura un reporte mensual que permita reflejar de manera fehaciente el desempeño de los servicios contratados, el que está siempre disponible para revisión de la Entidad estatal competente.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.26	El reporte mensual de desempeño, es elaborado y presentado, de acuerdo a las características y procedimiento, que para el mismo establezca el correspondiente Anexo Contractual, en base a los datos registrados por el centro de control para dicho período.	Mayor	24 h.	Revisión en tiempo y forma del reporte mensual de desempeño por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.27	El centro de control emite todos los informes y/o reportes pactados contractualmente y hace llegar a la entidad estatal competente en el tiempo y forma establecidos contractualmente.	Mayor	24 h.	Recepción de informes en tiempo y forma.
IG3.28	El centro de control emite todos los informes y/o reportes adicionales requeridos por la entidad estatal competente y hace llegar a la misma en un plazo máximo de 48 h.	Mayor	2 h.	Recepción de Informes en tiempo y forma.
Cálculo de las deducciones				

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG3.29	Los datos referidos a tiempos de rectificación, fórmulas de cálculo de deducciones y/o penalidades, y todo otro dato necesario vinculado con los mecanismos de pago establecidos en el correspondiente anexo contractual, son cargados en el software del centro de control, o en el software específico no objeción a tales fines, para el cálculo automático de las deducciones referidas a las fallas reportadas.	Mayor	n/a	Recepción y no objeción en tiempo y forma del Manual de Operaciones del centro de control Revisión mensual aleatoria de los registros y documentación del centro de control por parte de la entidad estatal competente.
IG3.30	Los tiempos de rectificación, establecidos en el correspondiente anexo contractual de mecanismos de pago, se aplican a partir de la asignación del N° de reporte.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de los registros y documentación del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Manual de operación para el centro de control				
IG3.31	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación del centro de control	n/a	7 d	Recepción de la documentación en tiempo y forma.
IG3.32	El contratista cuenta con el Manual de Operación del centro de control no objetado, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG3.33	El centro de control presta los servicios en cumplimiento de los procedimientos detallados en el manual de operación no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria del funcionamiento del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG3.34	El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del manual de operación del centro de control, antes que implementa los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra a los manuales de operación vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Interventora Externa				

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CENTRO DE CONTROL				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG3.35	El contratista selecciona, y presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, una consultora externa e independiente cuya función consistirá en apoyar a la entidad estatal competente en la evaluación y desempeño del contratista.	n/a	7 d	Documentación relativa a los antecedentes, conformación y capacitación de la interventoría externa Independiente, presentados en tiempo y forma.
IG3.36	El contratista asume bajo su exclusivo cargo, los gastos de contratación de la interventoría externa independiente que asesora a la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato.	n/a	n/a	No objeción del Contrato por parte de la Entidad estatal competente.
IG3.37	Dicha interventoría realiza como mínimo, seis (6) veces durante el primer año, y tres (3) veces al año, durante todo el resto del período contractual, auditorías programadas de las prestaciones y de la información y registros correspondientes a la evaluación de los niveles de servicio y al menos cuatro (4) veces al año, durante todo el período contractual, auditorías aleatorias, de la operación y de los registros y procedimientos del sistema. Los resultados de estas auditorías son informados a la Entidad estatal competente y se presume su efectividad salvo antecedentes probatorios en contrario de que dispone El contratista.	Mayor	7 d	Revisión bimestral aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente.

3.4 Indicadores de gestión para el control de gestión

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Control de Gestión				
IG4.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento que detalla su sistema de control de gestión establecido en el correspondiente programa de control de gestión.	Mayor	7 d	Presentación de documentación en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG4.02	Las evaluaciones de control se realizan, como mínimo, cada tres (3) meses.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la operación por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.03	Los resultados de las evaluaciones de control se registran en el centro de control, como máximo, el 5º día hábil a partir del día de cierre del mes en que dichas evaluaciones se realizaron.	Media	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG4.04	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, la metodología diseñada para realizar el seguimiento de los indicadores de gestión, de los indicadores de servicios y de los indicadores de mejora continua.	Mayor	7 d	Presentación de documentación en tiempo y forma.
IG4.05	El contratista cuenta con sistema de control de gestión y programa de evaluaciones no objetadas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG4.06	El contratista implementa las evaluaciones establecidas en cumplimiento de los procedimientos detallados en el documento de control de gestión no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del sistema de control de gestión, antes que implementa los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Sistema de Control de Gestión vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Encuestas de satisfacción				
IG4.08	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el programa de encuestas de satisfacción enfocado a medir la satisfacción de los distintos tipos de usuarios. Nota: Los contenidos de las encuestas de	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	satisfacción deberán ser propuestos por El contratista y evaluada su pertinencia por parte la Entidad estatal competente en función del tipo de usuario interno y externo al que estén destinados según características de cada proyecto.			
IG4.09	El contratista presenta para no objeción a la Entidad estatal competente, el último mes de cada año contractual, el correspondiente programa de encuestas de satisfacción elaborado para el año subsiguiente.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG4.10	El contratista cuenta con un programa de encuestas de satisfacción no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.11	El contratista implementa las encuestas de satisfacción en cumplimiento del programa no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.12	El contratista presenta para su no objeción aprobación, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su programa de encuestas de satisfacción, antes que implemente los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al programa de encuestas de satisfacción vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Control de gestión sobre los indicadores de mejora continua				
IG4.13	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, los rangos de desempeño previstos para los indicadores de mejora continua.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG4.14	El contratista mantiene su desempeño dentro de los rangos de desempeño de mejora continua no objetados, durante la totalidad de cada año contractual.	Mayor	48 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG4.15	El contratista incluye en el reporte mensual de desempeño la evolución de los indicadores de mejora continua, indicando las medidas	Mayor	24 h.	No objeción del Reporte Mensual de Desempeño.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE GESTION				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	correctivas a tomar en caso de estar por debajo del rango inferior establecido.			

3.5 Indicadores de gestión para reingeniería de procesos

INDICADORES DE GESTIÓN PARA REINGENIERIA DE PROCESOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Revisión y Re ingeniería de Procedimientos				
IG5.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento que detalla su metodología de revisión y reingeniería de procedimientos establecido en el correspondiente programa de revisión y reingeniería de procedimientos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
IG5.02	El contratista cuenta con documento de metodologías de revisión y re ingeniería de procedimientos y programa correspondiente no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.03	El contratista implementa sus acciones de revisión y re ingeniería de procedimientos en alineación con las metodologías y programa no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.04	El contratista presenta anualmente para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación propuesta de las metodologías de revisión y re ingeniería de procedimientos o del programa asociado. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al documento y programa vigente.	Mayor	7 d	Recepción de Documentación en tiempo y forma. Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Re ingeniería de los procesos de las encuestas de satisfacción				
IG5.05	En el caso de que las encuestas de satisfacción arrojan un porcentaje por debajo de los establecidos para cada servicio en los indicadores de servicio, el contratista presenta a la entidad estatal competente, en un plazo	n/a	24 h.	Documentación recibida en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA REINGENIERIA DE PROCESOS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	máximo de siete (7) d, después de registrados los resultados de las encuestas, un plan de acción para la corrección o re ingeniería de los procesos involucrados.			
IG5.06	El contratista implementa las acciones correctivas o de re ingeniería establecidas en el plan de acción.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Re ingeniería de los indicadores de mejora continua				
IG5.07	Si el desempeño de la Contratista se ubica por debajo del rango inferior establecido para los indicadores de mejora continua, deberá presentar a la Entidad estatal competente, como parte integrante del reporte mensual de desempeño, un plan de acción para corregirlo.	n/a	24 h.	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG5.08	El contratista implementa el Plan de Acción propuesto.	Mayor	24 h.	El contratista implementa el Plan de Acción propuesto.
Equipos de Innovación y Re Ingeniería				
IG5.09	El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un equipo interdisciplinario de re ingeniería de procesos, integrado por responsables autorizados del contratista y de la Entidad estatal competente, para lo cual en un plazo máximo de tres (3) meses a partir del inicio del período operativo, presenta a la misma para su no objeción: <ul style="list-style-type: none"> • Datos de los Integrantes propuestos • Programa de Reuniones Periódicas • Metodología de Trabajo Propuesta 	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG5.10	El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un equipo interdisciplinario de innovación, integrado por responsables autorizados del contratista y de la entidad estatal competente, para lo cual en un plazo máximo de tres (3) meses a partir del inicio del período operativo, presenta a la misma para su no objeción: <ul style="list-style-type: none"> • Datos de los integrantes propuestos • Programa de reuniones periódicas • Metodología de trabajo propuesta 	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IG5.11	El contratista cumple con el programa de reuniones y las metodologías de trabajo no	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de

INDICADORES DE GESTIÓN PARA REINGENIERIA DE PROCESOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	objetados para el equipo de re ingeniería de procesos.			la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.12	El contratista cumple con el programa de reuniones, que se hace llegar como mínimo con una antelación quincenal al personal o autoridades convocadas, y las metodologías de trabajo no objetadas para el equipo de innovación.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG5.13	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de integrantes, programa de reuniones y/o metodologías de trabajo para el equipo de re ingeniería de procedimientos. Una vez aprobada, cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG5.14	El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de Integrantes, Programa de Reuniones y/o Metodologías de Trabajo para el Equipo de Innovación Una vez aprobada, cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.

4. Indicadores de gestión para las políticas esenciales de la organización

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Política de Recursos Humanos del contratista				

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG6.01	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento que contiene su política de recursos humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IG6.02	El contratista cuenta con documento de política de recursos humanos no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.03	El contratista cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el documento de política de recursos humanos no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de procedimientos administrativos y operativos por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.04	El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de recursos humanos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al documento de política de recursos humanos vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.05	El contratista presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Entidad estatal competente: <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales • Antecedentes Laborales • Antecedentes de formación o estudios • Todo otro dato que la Entidad estatal competente establezca 	Mayor	24 h.	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
IG6.06	El contratista garantiza el cumplimiento de los planes y programas de inducción y capacitación no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente.
IG6.07	El contratista garantiza que los reportes de capacitación e inducción están completos y disponibles para revisión de la entidad estatal competente en todo momento a través del	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	período contractual.			No se reportan fallas.
Política de Sub Contratación				
IG6.08	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, un documento que contiene su política de sub contratación, en el que desarrolla sus criterios de alineación al respecto.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IG6.09	El contratista cuenta con documento de política de subcontratación no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.10	El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente documento de política de sub contratación no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.11	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de subcontratación, antes que implemente los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Política de Dirección				
IG6.12	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento conteniendo su política de dirección, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la dirección de operaciones.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG6.13	El contratista cuenta con documento de política de dirección no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG6.14	El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente documento de política de dirección no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.15	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de dirección, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas
Política de Calidad				
IG6.16	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento de políticas de calidad que incluye el plan de calidad para la prestación de los servicios.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG6.17	El contratista cuenta con un plan de calidad de los servicios no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IG6.18	El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente documento de política de calidad y plan de calidad no objetados, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG6.19	El contratista presenta, durante toda la vigencia del Contrato, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su plan de calidad, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.
IG6.20	El contratista presenta a la Entidad estatal anualmente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, un documento con sugerencias y propuestas, destinadas a la	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	mejora continua de su política de calidad.			
Certificaciones				
IG6.21	El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del inicio de operaciones, la acreditación y certificaciones de calidad nacionales e internacionales (certificaciones ISO), para sus servicios. Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	30 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente a partir de producida la correspondiente Certificación.
IG6.22	El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del inicio de operaciones, la acreditación y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO), en materia ambiental aplicable a los servicios. Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	30 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente a partir de producida la correspondiente Certificación.
IG6.23	El contratista obtiene, dentro de los dos (2) años, a partir del inicio de operaciones, la certificación LEED, Nivel Plata (o similar) referidas a Operación y Mantenimiento. La misma se mantiene durante toda la vigencia del Contrato. Nota: Indicador bajo análisis y de acuerdo a las características de cada proyecto.	Mayor	60 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación por parte de la Entidad estatal competente a partir de producida la correspondiente Certificación.
IG6.24	El contratista incluye en sus programas de evaluación y control de los servicios, procedimientos destinados a asegurar que la prestación de los mismos se realiza de conformidad con las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO, LEED, etc.). Nota: Indicador en evaluación y de acuerdo a las características de cada proyecto.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente a partir de la fecha de producida la correspondiente Certificación. No se reportan fallas.
Política de Cliente				
IG6.25	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, un documento conteniendo su política de cliente.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma.
IG6.26	El contratista cuenta con un documento de política de cliente no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DE GESTIÓN PARA LAS POLITICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACION

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IG6.27	El contratista cumple con lo establecido en el documento de política de cliente no objetado, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de la operación por parte de la Entidad estatal competente. No se reportan fallas
IG6.28	El contratista presenta para su no objeción durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su política de cliente, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al documento de política de cliente vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación por parte de la Entidad estatal competente No se reportan fallas.

5. Indicadores de servicios para proyectos de infraestructura educativa

La Constitución Política consagra en su artículo 67 la educación como un derecho y un servicio público dirigido a brindar acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura y, en tal sentido, corresponde al Estado su regulación, inspección y vigilancia, así como el deber de garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y las condiciones necesarias para el acceso y permanencia en el sistema educativo.

Dicha norma constitucional es desarrollada por la Ley 115 de 1994, por la cual se expide la ley general de educación, que establece en su artículo 3 que el servicio educativo será prestado en las instituciones educativas del Estado y permite a los particulares fundar establecimientos educativos conforme a las normas aplicables. Asimismo, dispone la norma que el servicio educativo podrá prestarse en instituciones educativas de carácter comunitario, solidario, cooperativo o sin ánimo de lucro.

De otra parte, el artículo 4 de la misma Ley establece que corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y que garantizar su cubrimiento es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales. Asimismo, prevé la norma la obligación del Estado de atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación.

En este contexto, el marco jurídico para el desarrollo de Estándares Específicos de Instituciones Educativas aborda, por una parte, las reglas dirigidas a garantizar la adecuada prestación del servicio educativo y, por otra parte, las reglas dirigidas a regular el diseño y construcción de las edificaciones que albergan este tipo de instituciones.

El objetivo específico del presente capítulo consiste en presentar para insumo de las entidades públicas una lista de indicadores para proyectos que se desarrollen bajo el esquema de asociación pública privada que involucren infraestructura educativa.

1. El ajuste en la estructura y contenidos de los presentes Indicadores, deberá ser realizado, para cada proyecto específico, por la entidad estatal competente responsable del mismo.

2. En caso de que el contenido de los presentes indicadores de servicios sea diferente a los requerimientos que para las prestaciones relacionadas con el servicio, establecen normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos aplicables vigentes, se aplicará aquél que imponga los estándares de calidad más exigentes para la prestación del servicio.

5.1 Indicadores de servicio para la operación del recurso físico

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL				
IS1.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de mantenimiento y reposición integral así como con las recomendaciones de los fabricantes o proveedores de equipamiento, equipos, mobiliarios no clínico, accesorios, materiales. Ver Marco Jurídico para la Batería de Indicadores de Instituciones Educativas de este mismo documento. Punto: 2.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral				
IS1.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación del servicio de mantenimiento y reposición integral, que contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Programa de rutinas mensuales • Manuales de uso de los fabricantes • programa anual de mantenimiento preventivo • programa de reposición integral para el primer año de Operación. El mismo es elaborado en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS1.04	los programas de rutinas mensuales de mantenimiento y reposición integral se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.05	El contratista cuenta con el manual de operación y programas no objetados para el servicio de mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones, en los programas de rutinas mensuales y en los programas de reposiciones, del servicio de mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su manual de operaciones y/o programas del servicio, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o programas vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones, programas de rutinas y programas de reposiciones del servicio de mantenimiento y reposición integral.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS1.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.10	El contratista asigna durante toda la vigencia del contrato, como responsable del servicio de mantenimiento y reposición integral a un profesional ingeniero matriculado, con no menos de diez (10) años de experiencia laboral y cinco (5) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de mantenimiento de infraestructura en Edificios para la Educación (Colegios)	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS1.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos no objetados, que integran el manual de operación del servicio de mantenimiento y reposición integral: <ul style="list-style-type: none"> • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla 	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.12	<p>El personal del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Uso de casco de protección • Uso de guantes de protección contra riesgos mecánicos • Tapaboca protector (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera) • Protección auditiva(cuando la tarea así lo requiera) 	Media	10 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Protección lumbar 			
Recursos físicos				
IS1.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, materiales, señalización, herramientas y equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	<p>No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente</p> <p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.14	<p>El contratista provee entre otros y sin limitarse los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapias • Andamios • equipos de medición • maquinarias • equipos y aparatos necesarios para el trabajo. • materiales, accesorios • Toda otra equipo establecido en el Contrato 	Mayor	1 hora	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.15	El contratista cuenta con espacios y talleres específicos y acordes a la envergadura del proyecto, y en óptimo estado de mantenimiento y limpieza, para realizar el mantenimiento de elementos de la infraestructura y del mobiliario que requieran ser trasladados para realizar las tareas de reparación y/o mantenimiento	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.16	<p>El servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.</p> <p>Nota: Según características generales descriptas en el Punto: 1. Introducción Conceptual</p>	n/a	n/a	<p>No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente</p> <p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.17	El contratista cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y equipos aprobados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, para el servicio.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Provisión y almacenamiento de materiales, insumos, herramientas, equipos				
IS1.18	El Contratista planea el aprovisionamiento de los insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.19	El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos, materiales, accesorios necesarios para el servicio, mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.20	El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios herramientas y equipos del servicio	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.21	El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.22	Todos aquellos insumos, materiales, equipos, en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.23	El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, grado de humedad, temperatura y cualquier otro requerimiento exigido por los fabricantes, para el almacenamiento	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES SERVICIOS PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	de los insumos, materiales, equipos, herramientas del servicio.			No se reportan fallas
IS1.24	Los insumos, herramientas y equipos del servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de personal responsable	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.25	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y etiquetado de los envases de distintos productos químicos utilizados por el servicio	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.26	El contratista garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio especialmente nocivos o peligrosos	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.27	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento y limpieza de estanterías y todo tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos, materiales, herramientas y equipos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.28	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original.	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.29	Se utiliza un software de gestión de stocks que permite llevar al día el stock de materiales, insumos, herramientas y equipos. Éste tiene establecidos los stocks de reposición y el stock mínimo.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

5.1.1 Indicadores para la operación de sistemas, instalaciones y equipos

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.30	El contratista implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.31	El contratista organiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad, en concordancia con el Programa de rutinas mensuales no objetado.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.32	El contratista realiza rutinas de chequeo, como mínimo cada cuatro (4) h, de los parámetros del sistema de control central automatizado de las siguientes instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> • instalación eléctrica: sistemas de distribución, iluminación, Corrientes débiles • Instalación hidrosanitaria: sistemas de agua, drenaje y servicios sanitarios, Plantas de tratamiento, etc. • Instalación de aire acondicionado y/o calefacción • Instalación de gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo. • Instalación de gases Clínicos • Subsistema de Correo Neumático • Alarmas • sistemas contra incendio • sistemas de seguridad y vigilancia • Otros definidos en el proyecto definitivo 	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.33	El contratista realiza, dos veces por día, como mínimo dos (2) h antes del comienzo de las actividades diarias de la	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	institución, o en los horarios establecidos para cada proyecto, una recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las instalaciones, sistemas y equipamiento y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden.			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.34	Con base en a los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del sistema de control y de la recorrida, El contratista procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) min, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o equipo del proyecto.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Mantenimiento preventivo (Aplica a todos los rubros)				
Generalidades				
IS1.35	El contratista garantiza un servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral de todos los espacios interiores y exteriores, de alta calidad, oportuno y proactivo, asegurando la plena disponibilidad de los componentes involucrados y las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad definidas en el proyecto definitivo, así como la prevención de fallas posibles, mediante el cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y de los Procedimientos correctivos y de contingencia, correspondientes, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro o tema	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.36	El contratista garantiza que todos los espacios donde se realizan rutinas de mantenimiento se mantienen seguros durante la realización de dichas actividades	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.37	En el sector donde se realizan las tareas se coloca señalización aprobada antes de comenzar las actividades, se mantiene durante las mismas y se retira una vez finalizada	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.38	El contratista garantiza que todos los espacios donde se ejecutan tareas de mantenimiento se dejan en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.39	En caso de que las actividades de mantenimiento preventivo programado, afecten la operación y funcionalidad del Hospital y sus usuarios, El contratista solicita al representante autorizado de la entidad estatal competente, el correspondiente permiso para trabajar.	Mayor	n/a	Revisión periódica de prestaciones operativas No se reportan fallas
IS1.40	El contratista se compromete a verificar y gestionar las garantías de materiales, accesorios, equipos, mobiliario, y de todo otro elemento componente de la infraestructura, durante la toda la vigencia del contrato.	Media	24 h	Revisión periódica de prestaciones operativas No se reportan fallas
IS1.41	El contratista registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente: <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de la tarea realizada • h hombre asignadas a la actividad • Especificaciones de las tareas de mantenimiento realizadas • materiales, repuestos, insumos utilizados • Resultados obtenidos • Desempeño y requerimientos históricos de mantenimiento • Otra información relevante 	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros operativos por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.42	El contratista entrega al Representante de la entidad estatal competente establecido, quince (15) días antes de finalizado cada mes contractual, un Cronograma de las actividades de mantenimiento a realizar, el mes subsiguiente, en los distintos áreas de servicio y espacios interiores y exteriores que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de actividades de 	Mayor	24 h	Documentación recibida en tiempo y forma

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>mantenimiento en congruencia con el Programa de mantenimiento preventivo no objetado</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de modificaciones con lo establecido en el Programa de mantenimiento preventivo no objetado, indicación de horarios propuestos, alcances de todo tipo de cambios (Personal a cargo, procedimientos, etc.) • Solicitud de permisos de trabajo • Toda otra información que sea relevante 			
IS1.43	El contratista realiza y completa las actividades de mantenimiento según los turnos, y horarios de acceso acordados, para cada sector o área de actividad, excepto cuando la entidad estatal competente lo solicite o autorice de manera diferente.	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.44	El contratista provee el servicio sin interrumpir las actividades habituales y de acuerdo a la disponibilidad de los sectores y espacios interiores y exteriores del recinto educativo.	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.45	El contratista realiza, además de las tareas de mantenimiento preventivo planificado detalladas en los correspondientes programas, actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.	Media	2 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.46	<p>El contratista entrega equipos y/o mobiliario sustitutos, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación, durante toda la vigencia del contrato.</p> <p>NOTA: Los equipos y/o mobiliarios a proveer en sustitución de los afectados,</p>	Mayor	1 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	deberán ser definidos en cada estructuración, de acuerdo con las particularidades del proyecto.			

5.1.2 Indicadores para el mantenimiento de infraestructura general

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL				
(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Ley 400 de 1997 y Reglamento Colombiano NSR-10 de 2010, ambos para construcciones sismo resistentes Ley 115 de 1994, Ley general de Educación. Ley Colombiana 361 de 1997, Cap II; Ley 12 de 1987; Ley 115 de 1994 para personas con discapacidad; NTC: 4140/4143/4145, Sobre accesibilidad de las personas al medio físico; Norma Técnica Colombiana NTC 4596, sobre señalización para instalaciones y Ambientes Escolares; Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Obra gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores				
IS1.47	El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma al menos una vez por semestre	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.48	El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma cuando se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados de la escala Mercalli	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.49	El contratista garantiza que los elementos estructurales mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el proyecto definitivo	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Terminaciones interiores y exteriores				
IS1.50	El personal del servicio realiza inspecciones quincenales en los elementos de terminación interiores de piso, escaleras, revestimientos, y sus elementos constitutivos	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.51	El personal del servicio realiza inspecciones semestrales como mínimo, en los elementos de terminación exteriores de fachada, veredas, calzadas y	Media	28 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL

(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Ley 400 de 1997 y Reglamento Colombiano NSR-10 de 2010, ambos para construcciones sismo resistentes Ley 115 de 1994, Ley general de Educación. Ley Colombiana 361 de 1997, Cap II; Ley 12 de 1987; Ley 115 de 1994 para personas con discapacidad; NTC: 4140/4143/4145, Sobre accesibilidad de las personas al medio físico; Norma Técnica Colombiana NTC 4596, sobre señalización para instalaciones y Ambientes Escolares; Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	sus elementos constitutivos			competente No se reportan fallas
IS1.52	El contratista garantiza la reposición o reparación de diferentes tipos de terminaciones en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.53	El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el proyecto definitivo	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.54	El contratista reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.55	El contratista asegura que en caso en que se habiliten vías provisionales a causa de reparación de pisos, las mismas contemplen las condiciones mínimas establecidas para personas con discapacidad, por la Ley Colombiana 361 de 1997, Cap. II y las Normas Técnicas Colombianas vigentes.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.56	El personal del servicio realiza la pintura integral de muros y carpinterías, al menos, cada 3 años	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL

(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Ley 400 de 1997 y Reglamento Colombiano NSR-10 de 2010, ambos para construcciones sismo resistentes Ley 115 de 1994, Ley general de Educación. Ley Colombiana 361 de 1997, Cap II; Ley 12 de 1987; Ley 115 de 1994 para personas con discapacidad; NTC: 4140/4143/4145, Sobre accesibilidad de las personas al medio físico; Norma Técnica Colombiana NTC 4596, sobre señalización para instalaciones y Ambientes Escolares; Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.57	El contratista garantiza que de detectarse la aparición de humedad en muros, pisos u otros elementos componentes de la infraestructura se procede, en un tiempo máximo de una (1) hora a analizar las causas de la misma, a realizar un informe técnico y a elaborar el cronograma de acciones tendientes a solucionar la causa y los daños provocados.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Carpinterías, ventanas, vidrios				
IS1.58	El personal del servicio realiza como mínimo inspecciones mensuales del estado y funcionamiento de las puertas, ventanas, persianas y sus elementos constitutivos	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.59	El personal del servicio repone los vidrios dañados en un plazo no mayor a las 24 h contadas a partir de la solicitud del requerimiento en el centro de control.	Media	8 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.60	El personal del servicio retira los vidrios quebrados en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el centro de control	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL				
(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Ley 400 de 1997 y Reglamento Colombiano NSR-10 de 2010, ambos para construcciones sismo resistentes Ley 115 de 1994, Ley general de Educación. Ley Colombiana 361 de 1997, Cap II; Ley 12 de 1987; Ley 115 de 1994 para personas con discapacidad; NTC: 4140/4143/4145, Sobre accesibilidad de las personas al medio físico; Norma Técnica Colombiana NTC 4596, sobre señalización para instalaciones y Ambientes Escolares; Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				competente No se reportan fallas
Techos, cubiertas, canaletas, desagües pluviales				
IS1.61	El contratista realiza limpieza de cubiertas y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima semestral	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.62	El personal del servicio aplica pinturas en las cubiertas y sus elementos componentes donde corresponda, según el proyecto definitivo, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas. No se reportan fallas
IS1.63	El personal de servicio realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima semestral	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.64	El personal de servicio limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia mínima mensual	Media	2 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Baños				
IS1.65	El contratista realiza rutinas de chequeo de los baños, con la frecuencia mínima mensual, como mínimo, de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none">• Mesadas	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL

(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Ley 400 de 1997 y Reglamento Colombiano NSR-10 de 2010, ambos para construcciones sismo resistentes
Ley 115 de 1994, Ley general de Educación.
Ley Colombiana 361 de 1997, Cap II; Ley 12 de 1987; Ley 115 de 1994 para personas con discapacidad;
NTC: 4140/4143/4145, Sobre accesibilidad de las personas al medio físico;
Norma Técnica Colombiana NTC 4596, sobre señalización para instalaciones y Ambientes Escolares; Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Bachas • Espejos • Grifería • Jaboneras • Toalleros • Secadores de manos • Contenedores de residuos • Puertas de boxes • Inodoros • Tablas de inodoros • Porta rollos de papel higiénico • Mingitorios • Tanques • Válvulas • Humedades y filtraciones • Cambiadores de bebes • Barrales para discapacitados 			
IS1.66	El contratista garantiza la reposición o reparación de diferentes elementos de los baños, en caso de que estos presenten defectos.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL

(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Ley 400 de 1997 y Reglamento Colombiano NSR-10 de 2010, ambos para construcciones sismo resistentes Ley 115 de 1994, Ley general de Educación. Ley Colombiana 361 de 1997, Cap II; Ley 12 de 1987; Ley 115 de 1994 para personas con discapacidad; NTC: 4140/4143/4145, Sobre accesibilidad de las personas al medio físico; Norma Técnica Colombiana NTC 4596, sobre señalización para instalaciones y Ambientes Escolares; Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.67	El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el proyecto definitivo	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.68	El contratista realiza recorridas de los baños, con la frecuencia mínima diaria, para realizar trabajos de destapación.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.1.3 Indicadores para el mantenimiento del mobiliario

MANTENIMIENTO DEL MOBILIARIO FIJO Y MÓVIL				
(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Normas Técnicas Colombianas sobre Muebles Escolares: NTC 4638, 4641, 4732, 4733 de 1999				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.69	El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento preventivo de la totalidad del mobiliario fijo y móvil, con una frecuencia mínima trimestral, con el fin de mantener la estética, funcionalidad y la imagen corporativa de la institución.	Media	48h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.70	El contratista entrega mobiliario sustituto, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.71	El contratista garantiza que todos los recambios de elementos, piezas, repuestos y/o accesorios que utiliza en las tareas de mantenimiento y reparación correspondan a unidades originales y de idénticas y/o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante	Mayor	72h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Mobiliario fijo o asociado a la infraestructura				
IS1.72	El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral, a los muebles que contengan madera, metal, acero inoxidable u otros materiales como elemento constitutivo tales como: estantes, muebles bajo mesada, armarios, muebles colgantes, mesones de atención, bibliotecas	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.73	El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, encolado, barnizado, anclaje a muros, limpieza y lubricación, retiro de óxido, pintura, revisión y repaso de soldaduras, según sea el resultado de la inspección realizada	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DEL MOBILIARIO FIJO Y MÓVIL (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Normas Técnicas Colombianas sobres Muebles Escolares: NTC 4638, 4641, 4732, 4733 de 1999)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS1.74	El personal del contratista reemplaza, cuando proceda según surja de las actividades de inspección, ruedas, tiradores, manijas, partes y piezas constitutivas de los mobiliarios que conforman el proyecto definitivo	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Mobiliario móvil				
IS1.75	El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.76	El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, partes, piezas, repuestos, componentes y accesorios, según corresponda, permitiendo el pleno funcionamiento y operatividad del mobiliario, garantizando la seguridad de los usuarios de los mismos.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.1.4 Indicadores para el mantenimiento de instalaciones, sistemas y equipos

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.77	El contratista realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones, sistemas y equipos con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo no objetados, incluyendo como mínimo el	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro o tema	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS

(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>mantenimiento de las siguientes instalaciones, sus sistemas, elementos componentes y equipamiento estándar o como lo determinen el Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • instalación eléctrica: Sub estación (si la hubiera), plantas generadoras (o grupos electrógenos), sistemas y redes de alimentación de media y baja tensión, sistemas de distribución, Iluminación • Corrientes débiles: Instalación de Cableado estructurado, telecomunicaciones, sistemas de Informática(asociados a las instalaciones de telecomunicaciones); megafonía y sonorización; señalización; circuitos abierto y cerrado de TV, etc. • instalaciones de sistemas tecnológicos de seguridad, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios • Instalación sanitaria: sistemas de agua potable, alcantarillado, riego • Instalación de gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo, sistema de distribución y almacenamiento, planta de almacenamiento, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios • Instalación de aire acondicionado, salas de máquinas, sistema de distribución, terminales, equipos y accesorios • sistemas Contra Incendio, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios • Sistema de transporte Vertical • Sistema automatizado y Control Centralizado • Planta de emergencia • Salas de Máquinas • equipos industriales • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o 			

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	establecido en el Contrato.			
Instalación y equipamiento del sistema de energía e iluminación artificial (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano, NTC-2050, de 1998 y Norma NSR-98 Capítulo K3, sobre Sistema de Iluminación de emergencia) (Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos)				
IS1.78	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de suministro eléctrico esté básicamente compuesto por dos empalmes en media tensión (MT), respaldado por un sistema de generación de emergencia propio, a gas combustible o petróleo, que permita la continuidad del servicio ante interrupciones del suministro comercial	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.79	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de generación esté diseñado para la potencia prime, (potencia nominal). El número de unidades generadoras y la potencia de las mismas será definido por el proyecto definitivo	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.80	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de generación de emergencia garantice el 100% de su potencia prime y el respaldo del 100% del consumo de la Instalación Escolar, por medio de grupos electrógenos y por medio de UPS (Uninterrupted Power System) en los lugares que se definan en el proyecto definitivo.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.81	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que el sistema de generación de emergencia responde dentro de los 20	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	segundos de producida la interrupción del suministro			proyecto definitivo
IS1.82	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, una autonomía de 10 min para las UPS o sistemas de respaldo	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.83	El dimensionamiento del o los estanques de combustibles de reserva de petróleo para los grupos electrógenos se realiza considerando un funcionamiento modalidad Prime, y se calculan como mínimo para una autonomía de 48 h.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.84	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, a través del diseño de la configuración de ductos de barras permitir sostener el abastecimiento de la red, frente a la desconexión o falla de un empalme por tiempo estimado de reparación	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.85	El contratista asegura, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, proveer la alimentación eléctrica a todos los sistemas y/o equipos industriales, informáticos y otros que incluya el proyecto definitivo, en las condiciones de calidad, estabilidad y potencia cumpliendo con las normas y requisitos particulares que requieran esos sistemas y/o equipos, de acuerdo a los requerimientos de los fabricantes	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.86	El contratista realiza, con una frecuencia mínima mensual, inspecciones con el objetivo de garantizar la calidad de la energía provista, y el mantenimiento de los equipos conforme las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.87	El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli			competente No se reportan fallas
IS1.88	El contratista efectúa inspecciones diarias de funcionamiento, mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de los grupos electrógenos, Sub estaciones (si la hubiera), Tableros de Transferencia, Tableros eléctricos Generales, UPS, verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde, según el Programa de mantenimiento preventivo no objetado	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.89	El contratista efectúa mantenimiento de los grupos electrógenos, con una frecuencia semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.90	El contratista realiza el reemplazo de las baterías de los grupos electrógenos al menos una vez cada 2 años.	Mayor	30 d	Revisión periódica de prestaciones operativas No se reportan fallas
IS1.91	Los tanques de combustible de los grupos electrógenos se encuentran por encima del 80% de su carga máxima.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.92	El contratista realiza la purga de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al mes.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.93	El contratista realiza el reemplazo de 100% del combustible de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez cada 6 meses	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS1.94	El contratista realiza la limpieza de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al año.	Mayor	30 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.95	El contratista realiza pruebas de funcionamiento del sistema de transferencia automática al sistema de energía de emergencia de la Instalación Escolar al menos una vez cada 6 meses.	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.96	El contratista realiza pruebas en vacío de los grupos electrógenos al menos una vez cada 30 d.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.97	El contratista realiza el mantenimiento, las UPS con una periodicidad mínima mensual, por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor; incluyendo las mediciones de carga de las baterías	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.98	El contratista realiza el reemplazo de las baterías de las UPS al menos una vez cada 4 años.	Mayor	6 meses.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.99	El contratista revisa y monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual de los usuarios de la Instalación Educativa, realizando el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.100	El contratista efectúa el mantenimiento,	Mayor	24 h	Revisión mensual

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al proyecto definitivo			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.101	El contratista mantiene el sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.102	El contratista realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, Interruptores de MT y Transformadores, con una periodicidad mínima anual, de acuerdo a los requerimientos del fabricante.	Mayor	15 d.	Revisión aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.103	El contratista mantiene el sistema de PAT (puesta a tierra) de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad.	Mayor	15 d.	Revisión aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.104	El contratista realiza mediciones termográficas de tableros eléctricos, transformadores, y conexiones eléctricas de equipos al menos una vez cada 6 meses.	Mayor	15 d.	Revisión aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.105	El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Incluyendo su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.106	El contratista realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el proyecto definitivo y proponer las acciones correctivas cuando correspondan. (Ver Condiciones ambientales; del presente Documento)	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Instalación y equipamiento de corrientes débiles (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano NTC-2050, de 1998; y Norma NSR-98 Capítulo K3, sobre Sistema de Iluminación de emergencia y Alarmas; Según Norma Colombiana NTC 4353, Cableado Estructural y telecomunicaciones; Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN)				
IS1.107	El contratista provee, instala y garantiza el mantenimiento y la operación de como mínimo los siguientes subsistemas, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Cableado estructurado - telecomunicaciones • megafonía y sonorización • señalización electrónica • Antenas de TV, circuitos abierto y cerrado de TV 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Subsistema de cableado estructurado– telecomunicaciones (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según Norma Técnica Colombiana NTC 4353 de 1997, sobre Cableado estructural y telecomunicaciones; Según Norma TIA/EIA-568)				
IS1.108	El contratista se compromete al diseño y desarrollo de canalizaciones, cableado y equipamiento e instalación para habilitar una red de voz y datos, tanto cableada como inalámbrica, Full IP en categoría 6 o superior vigente, con enlace primario y respaldo de fibra óptica mono modo, red inalámbrica, video conferencia y telefonía IP, como mínimo, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.109	El contratista realiza al menos cada tres meses, el mantenimiento preventivo de las instalaciones, sistemas, equipo y equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes instalaciones, sus sistemas y elementos componentes: <ul style="list-style-type: none"> • sistemas de telefonía externa e interna: equipos e instalación para transferencia de llamadas, conmutadores, intercomunicadores, aparatos telefónicos, racks, cajas murales • Enlace a la red externa de telecomunicación • Enlace externo a internet, ya sea por medio óptico, cable, u otro • Intercomunicación de las redes internas • servicio de teleconferencia, si lo hubiera • Operación del centro de control • Cableados y accesorios • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato. 			No se reportan fallas
IS1.110	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.111	El contratista garantiza que el sistema de Cableado estructurado-telecomunicaciones se encuentra en servicio.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Subsistema de megafonía, llamado de personal, alumnos y sonorización				
IS1.112	El contratista se compromete a ubicar las señales de música ambiental, si lo hubiera; llamado de personal, alumnos y audio mensaje, según el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	para el proyecto en el Contrato. Las centrales de los equipos emisores se ubican en la sala de automatización y de control centralizado			
IS1.113	El contratista implementa el llamado de personal, docentes, alumnos a través del sistema de megafonía desde los recintos o ambientes según lo indicado en el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.114	El contratista provee e instala los dispositivos necesarios, tales como, cableados y micrófonos, entre otros, para que desde cada recinto se llame al personal, docente, alumno requeridos, según el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.115	El contratista realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones, sistemas, equipo y equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes instalaciones, sus sistemas y elementos componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de megafonía • sistemas de altavoces, • Micrófonos • Circuitos abiertos • Parlantes • Software • Cableados y accesorios • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato. 	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.116	El contratista efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos , parlantes, software,	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	entre otros, al menos una vez cada tres meses, según el programa anual presentado.			competente No se reportan fallas
IS1.117	El contratista mantiene al menos cada 6 meses, los software y sistemas que se incluyan en el sistema de sonido de acuerdo a recomendaciones del fabricante	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.118	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.119	El contratista realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo del sistema.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.120	El sistema de sonido se encuentra disponible en el horario de trabajo de la institución educativa	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.121	El contratista efectúa mensajes solicitados por usuarios autorizados de la institución Educativa, cuando se lo requiera	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema de señalización electrónica				
IS1.122	El contratista se compromete a proveer, según lo solicitado en el contrato, en áreas administrativas de atención de las Instituciones Educativas y en todo otro espacio indicado según el proyecto	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	definitivo, el sistema de turno magnético, dispensador de número y visor electrónico, con indicador de módulo de atención ubicado en la zona de atención respectiva, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.			
IS1.123	El contratista realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones y pautas del fabricante o al menos cada 3 meses	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.124	El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.125	El contratista realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo de funcionamiento del sistema.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.126	El sistema de turno magnético se encuentra disponible durante los horarios de atención de cada área donde se presta el servicio	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Sistema de circuito abierto de TV y cable- circuito cerrado de televisión (CCTV)				
IS1.127	El contratista se compromete a implementar la distribución de señales de programas de difusión e información pregrabados para la educación e información de alumnos y usuarios, así como el sistema de recepción y distribución de señales de TV provenientes de las señales de televisión abierta y gratuita disponibles, las señales	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	provenientes de las empresas que distribuyen TV por Cable, siempre condicionado a lo establecido para el proyecto por el Contrato			
IS1.128	El contratista provee un sistema de monitoreo de circuito cerrado de televisión que cubre los espacios definidos por el proyecto definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.129	El CCTV, tiene la capacidad para recibir las imágenes de las cámaras, dispuestas según los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que se graban en un disco duro interno, conectado a red LAN, por lo cual se puede observar la imágenes o reproducirlas en computadoras habilitadas mediante un software.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.130	El contratista garantiza la operación continua del 100% de los equipos del sistema de CCTV instalados en el edificio	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.131	El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente programa de rutinas del servicio No Objetado, los parámetros de funcionamiento de los sistema de monitoreo (CCTV), a través del sistema de control central automatizado.	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.132	El contratista realiza el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, cámaras de CCTV, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.133	El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las pantallas de TV afín de evitar riesgos de caída	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de seguridad tecnológica (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, cap. 8, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano NTC-2050, de 1998; Según Norma Colombiana NTC 4353 de 1997, Cableado Estructural y telecomunicaciones; Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN)				
IS1.134	<p>El contratista calcula, provee, instala y garantiza el mantenimiento de los siguientes sistemas, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sistema de control de acceso • sistema de intrusión • Sistema de Asistencia del personal • sistema de monitoreo (CCTV)(ver instalaciones de Corrientes débiles, Subsistemas de Circuito Cerrado de Televisión) 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Sistema de control de accesos				
IS1.135	<p>El contratista se compromete a implementar un sistema de control de accesos y sistema de intrusión con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controla y registra el ingreso a zonas consideradas críticas o de resguardo, a través del bloqueo de las puertas de acceso, entre otras a las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Salidas al exterior no públicas y salidas de escape - Salas de tableros generales - Áreas de caja y donde se recaude dinero - Almacenes - Otras definidas de acuerdo a los 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>parámetros fijados para el proyecto en el Contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite el acceso a los sectores restringidos sólo del personal autorizado a través de, entre otros, los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> - Lectora de acercamiento - Chapa electromagnética - Botones desbloqueadores - Unidad controladora • El sistema de puertas permite el libre desplazamiento desde el interior (escape). • Las puertas protegidas cuentan con cerraduras magnéticas, con una resistencia al impacto de 300 kg, con cierrapuertas hidráulicos y detectores de abertura. • Cada puerta y unidad controlada está integrado a través de interface de comunicación con el sistema de automatización y control centralizado • El sistema de control de acceso considera una entrada de alarma del Sistema de detección de Incendio en sala de control centralizado que desbloquee las puertas controladas para permitir el libre escape. • Sensores de movimiento, de ruptura de cristales y pulsadores de pánico integrados al sistema de control de accesos, colocados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.(entre otros espacios, donde se manejen valores o documentación confidencial). 			
IS1.136	<p>El contratista se compromete a implementar un sistema de control de accesos de personal(docente, no docente, según corresponda),compuesto por, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectora biométrica digital 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Lectora de tarjetas • Relojes de control de acceso y asistencia emplazados en los accesos de personal, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato. 			
IS1.137	El contratista instala unidades de control de acceso (ACUS) necesarias para el funcionamiento del sistema de control de acceso y sistema de intrusión, y control de asistencia de personal que tendrán una capacidad de retener información generada en las lectoras, equipadas con baterías de emergencia con duración de 2 h y conectada a la red LAN del edificio para su integración al sistema de automatización y control centralizado	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Sistema de monitoreo de CCTV				
IS1.138	<p>El contratista se compromete a ubicar e instalar cámaras de CCTV, fijas IP y s con sistema de zoom y domo, en los siguientes puntos como mínimo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas exteriores: <ul style="list-style-type: none"> - Patios de acceso, áreas de abastecimiento, Áreas de recreación de alumnos - Accesos peatonales y vehiculares, escaleras de emergencia y vías de evacuación - Áreas de estacionamiento • Áreas interiores: <ul style="list-style-type: none"> - Ascensores - Centrales térmicas - Salas eléctricas y generación de energía - Accesos, Halles de distribución, circulaciones, Áreas de recreación de alumnos - Halles de distribución de ascensores y escaleras - Centrales de Distribución, accesos y 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	pasillos de circulación común y al interior de las bodegas y almacenes - Otras áreas según los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato (si así correspondiera)			
IS1.139	El contratista garantiza la operación continua del 100% de los equipos y sistemas tecnológicos de seguridad instalados en la institución Educativa	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.140	El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente programa de rutinas del servicio no objetado, los parámetros de funcionamiento de los sistemas de control de acceso, sistema de intrusión, control de asistencia de recurso humano y del sistema de monitoreo (CCTV), a través del sistema de control central automatizado.	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.141	El contratista realiza el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, lectoras, cámaras de CCTV, cerraduras magnéticas, sensores, pulsadores, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.142	El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras de CCTV a fin de evitar riesgos de caída	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de aguas (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según normas Técnicas Colombianas: NTC 1500 de 1979:Código Colombiano de Fontanería; NTC 920-1 de 1997: Ingeniería y Arquitectura, artefactos sanitarios de china vitrificada Según normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICOTEC, Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
IS1.143	El contratista se compromete a mantener y operar el sistema hidrosanitario,	Mayor	Ver tiempos establecidos en	Revisión mensual aleatoria de las

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, compuesto por: <ul style="list-style-type: none"> • Subsistema de agua potable: agua fría y caliente, sistemas de distribución y retorno, llaves de corte, estanques de acumulación, sistema de bombeo • Subsistema de Cloacal, subsistema pluvial: estanques de acumulación que sean necesarios de acuerdo a la cota del terreno, redes colectoras, ventilaciones, cámara de inspección, decantadoras, de grasas, jabones y otras exigidas por las normativas y recomendaciones sanitarias • Subsistema de riego: correspondiente al proyecto de paisajismo y áreas verdes 		estos indicadores para cada rubro o tema	operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema de agua potable				
IS1.144	El contratista se compromete a cumplir con las exigencias de caudal y presión para los artefactos sanitarios definidos en las especificaciones de la grifería señalada en el proyecto de arquitectura definitivo.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.145	El contratista garantiza que la capacidad de los estanques de acumulación asegure un abastecimiento mínimo de 24h, a partir del momento de la interrupción del suministro, considerando el máximo de consumo, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.146	El contratista garantiza que los sistemas de impulsión ubicados en la sala de máquinas de los estanques de acumulación incorporen sistemas de bombeo, con alteración de funcionamiento de bombas, dejando al menos, 2 en reserva, manifold y válvulas de corte por edificio.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.147	El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los estanques de acumulación con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli.			competente No se reportan fallas
IS1.148	El contratista asegura la potabilidad del agua almacenada mediante revisión y limpieza interior y exterior de estanques de almacenamiento, limpieza de filtros, reparación de filtraciones, con una frecuencia mínima semestral, así como mediante el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.149	El contratista asegura la presión y caudales en los puntos de consumo de acuerdo a lo establecido en el proyecto definitivo.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.150	El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de cañerías de agua fría y caliente.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.151	El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima diaria de los artefactos sanitarios, grifería, llaves de corte, de manera de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos.	Mayor	6 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.152	El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.153	El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS				
(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				competente No se reportan fallas
Subsistema cloacal, subsistema pluvial				
IS1.154	El contratista se compromete a proyectar e instalar plantas elevadoras de aguas servidas, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.155	El contratista realiza inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento diarias, de los estanques de acumulación y plantas elevadoras, y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.156	El contratista realiza la limpieza y otras actividades de mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las rejillas de piso y canaletas, piletas, cámaras colectoras, cámaras de inspección, banquetas, tapas, escalines, paredes, puntos de recepción y entrega, trampas de grasa, pelos, cañerías colectoras y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, entre otros.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.157	El contratista efectúa un tratamiento de limpieza y mantenimiento de las cámaras especiales de grasas acorde a sus tamaños y usos; cada 4 meses como mínimo.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.158	El contratista efectúa un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques con una frecuencia mínima semestral.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Subsistema de riego				
IS1.159	El contratista propone un sistema de riego que incluya la recolección de aguas de	Media	n/a	Documentación No Objetada por la entidad

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	lluvia, aguas grises provenientes de lavamanos o duchas y de condensación del sistema de aire acondicionado, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.			pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.160	El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.161	El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de gas combustible (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según la Norma Técnica Colombiana NTC 2505 y Reglamento técnico en vías de aprobación por el Ministerio de Minas Colombiano. Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
IS1.162	El contratista provee la instalación de gas condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato a los espacios definidos por el Proyecto de Arquitectura, entre ellos a los siguientes sectores para uso de la actividad educativa y otros: <ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios • Cocinas • sistemas térmicos • Otros 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.163	El contratista efectúa pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	frecuencia mínima bimestral.			la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.164	El contratista efectúa la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimensual.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.165	El contratista efectúa una revisión completa de las instalaciones de gas de la institución Educativa por un matriculado con una frecuencia mínima anual.	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de climatización				
<p>La Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares está orientada a limitar, mediante sus disposiciones, el consumo de recursos energéticos no renovables y el control de emisiones contaminantes y, por tanto, no establece la normalización de sistemas mecánicos de calefacción o enfriamiento que hagan uso de fuentes energéticas no renovables (el uso de estos sistemas debe regirse por lo dispuesto en la normativa sobre el tema).</p> <p>Esta norma hace énfasis en la morfología y constitución de los edificios, como instrumentos moduladores del clima, y no contempla la utilización de equipos mecánicos especializados. El acondicionamiento térmico sugerido en la norma contempla: la ventilación natural y el control de la radiación solar</p>				
(Normas Internacionales: ASHRAE, recomendaciones de la American Institute of Architects –AIA, Normas UNE: 100012/13403/100030/12097 Normas y recomendaciones Colombianas)				
IS1.166	El contratista diseña, provee, instala mantiene y opera el sistema de climatización y central térmica, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.167	El contratista considera que se recolecta el agua de condensado proveniente de los	Media	n/a	Documentación No Objetada por la entidad

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	equipos de A.A. en una red separada del alcantarillado, para su reutilización en el sistema de riego de jardines			pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.168	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de una temperatura ambiente de confort en un rango de 23°C a 26°C con una variación de +/- 2°C, una humedad relativa ideal del 50%, velocidad del aire cercana al 0.5m/s y una renovación del aire de 30m ³ /min (Según normas ASHRAE)	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.169	El contratista realiza tareas de limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación; corrección de fugas de aire desde los ductos; limpieza de difusores y rejillas; cambios de filtros, de acuerdo a uso; revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración; recargas de refrigerante; revisión y limpieza de bandejas de condensado y ductos de purga; mantenimiento de estanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua; de acuerdo a las frecuencias establecidas en el programa anual de mantenimiento no objetado	Mayor	24h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.170	El contratista efectúa la operación diaria del sistema anti Legionella Pneumophila, en el sistema de generación y acumulación de agua.	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.171	El contratista garantiza la Operatividad de la Central térmica, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, cumpliendo con un tiempo de operación mínimo de un 99% semestral	Mayor	1h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.172	El contratista inspecciona, con una frecuencia mínima semestral, que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y estanques, permanezcan	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	de acuerdo a los requerimientos del proyecto definitivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan.			competente. No se reportan fallas
IS1.173	El contratista efectúa un mantenimiento, a lo menos, mensual, para los equipos de funcionamiento permanente las 24 h, si los hubiera, y trimestral para los equipos de funcionamiento no continuo	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.174	El contratista efectúa mediciones mensuales de la calidad el aire, o según las frecuencias establecidas por la entidad pública sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.175	El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.176	El contratista se compromete a subsanar en un tiempo máximo de 2 h, filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado en el interior de los recintos; activación o desactivación de equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el proyecto definitivo	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema contra incendio (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según normas NSR-10 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente; y NTC 1700; Normas Internacionales NFPA: Normal Fire Protection Association: 13/14/20/25/70/72/101)				
IS1.177	El contratista se compromete a calcular y diseñar el proyecto del sistema de protección contra incendio activo y pasivo, de acuerdo a los parámetros	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>fijados para el proyecto en el Contrato, que contempla los siguientes subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección pasiva: abarca aquellos condicionantes comprendidos en los elementos constructivos de diseño resistentes al fuego, compartimentación de áreas, ubicación de puertas corta fuego, ubicación de escaleras de emergencia. En cumplimiento de las Normativas NSR-10 y las pautas de diseño arquitectónico establecidas • Protección Activa: compuesta por rociadores, detectores contra incendio, alarmas, puertas corta fuego, sistemas de audio evacuación, Red húmeda y seca, extintores. • Sub proyecto de Evacuación: detallando vías de evacuación, señalización, información de zonas de seguridad. 			proyecto definitivo
IS1.178	<p>El contratista proyecta e instala un sistema de protección activa, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sistemas de extinción: mangueras, rociadores (Sprinklers), extintores PQS (polvo químico seco), CO2 (dióxido de carbono), espuma, otros. • Estanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas • Extintores portátiles • Red seca • Grifos de Agua contra incendio para uso de bomberos conectados a la red pública. • Sistemas de detección y alarmas • Sistema de Iluminación de emergencia • Detectores de humo, ubicación según norma NFPA 72. • Sistemas con base en gases limpios 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	para protección de recinto con equipos Eléctricos y Electrónicos de alto costo y carácter estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Red húmeda con manómetro • Red inerte • Panel de control de incendio • Sistema de audio-evacuación, amplificadores, parlantes, micrófonos • Teléfonos de emergencia • Pulsadores manuales de alarma • Retenedores magnéticos de puerta contra fuego • Otros que sean necesarios para el correcto funcionamiento del sistema. 			
IS1.179	El contratista proyecta e instala el sistema de protección activa con rociadores, gabinetes de mangueras y extintores portátiles consistentes con la Normativa NFPA 25, en los espacios y ambientes requeridos por el Proyecto según el Contrato	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.180	El contratista calcula y dimensiona uno o más estanques de uso exclusivo para el sistema de incendio, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato. El sistema de impulsión, con dedicación exclusiva para la red de incendios, se conforma con dos bombas principales eléctricas y una bomba jockey para mantener presurizada la red de incendio.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.181	El sistema de impulsión está ubicado en la sala de bombas y conectado al grupo electrógeno	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.182	El contratista garantiza la presurización de la red por el sistema de bombas capaz de entregar el caudal y presión requerida por el sistema durante 60 min como mínimo	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Mantenimiento del sistema contra incendio				
IS1.183	<p>El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los extintores portátiles ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, como mínimo en las siguientes áreas y de los tipos especificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas, aulas y servicios: extintor de polvo químico seco multipropósito de 6 kg, con capacidad de extinción 20 A • Área de equipos energizados: (tableros eléctrico, tableros de control), extintor de dióxido de carbono con sistema de extinción automática • Pisos mecánicos, salas térmicas, otros: Extintores rodantes de polvo químico seco multipropósito o de espuma, de 50 kg y que aseguren capacidad de extinción 40 A:80B:C. 	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.184	<p>El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los hidrantes.</p>	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.185	<p>El mantenimiento preventivo de los extintores e hidrantes comprende como mínimo las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recarga y pruebas hidráulicas de los matafuegos. Adelantándose al vencimiento de ambas. • Mantenimiento de la señalización, pintado y nichos de los sectores asignados a los matafuegos. • Se confecciona un check-list mensual en el que se volcara el estado de los matafuegos e hidrantes. • Sobre cada matafuego e hidrante se coloca una placa donde se anota mensualmente que el mismo fue 	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	controlado. <ul style="list-style-type: none"> Se genera y mantiene actualizado un plano con la ubicación y numeración de los matafuegos e hidrantes. Se reemplazan y/o reparan aquellos elementos y / o componentes en mal estado de funcionamiento como por ejemplo, entre otros, lanzas, reducciones, vástago, tapa ,toma de manguera, cadena reten, etc. 			
IS1.186	El contratista efectúa un check-list semestral de los hidrantes, debiendo comprobar como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> Que los hidrantes estén accesibles. La estanqueidad de la salida del hidrante. Fugas en la parte alta del hidrante. Fugas en las juntas de las tapas. Ausencia de grietas en el cuerpo del hidrante. Válvula de drenaje. Verificar estado de la tuerca de apertura para comprobar desgasté o aristas redondeadas. Estado de la Rosca de salida. 	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.187	El contratista efectúa checklist anuales en lo hidrantes, debiendo comprobar como mínimo <ul style="list-style-type: none"> Se verifica el estado del racorado de manguera, se desconecta y se vuelve a racorar. Se comprueba que las juntas no estén deterioradas y se reemplazan si están dañadas. Se lubrica los racores con grafito, asegurando su funcionamiento. Se comprueba el estado de las boquillas, se lubrican con grafito de ser necesario. Se abre cada hidrante y se deja fluir durante no menos de 1 min. 	Mayor	15 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Posterior a cerrar el hidrante de columna seca, se comprueba el drenaje, en el caso de que el drenaje no sea inmediato (máximo 60 min) se repara. 			
IS1.188	<p>El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los componentes de los sistemas de extinción de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato. Como mínimo las siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rociadores sprinkler. • Tanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas • Cañerías de incendio y válvulas. • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato. 	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.189	<p>El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los detectores de humo, ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, como mínimo de los siguientes tipos según las áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectores de humo fotoeléctricos: en cuartos de tableros eléctricos, salas de electricidad, oficinas, aulas, pasillos, otras. • Detector de temperatura fija: cocinas • Detector lineal de temperatura: bandejas de cables • Detector de humo por aspiración tipo VESDA (Very early warning aspiration smoke detection): salas eléctricas, salas de servidores, recintos con equipamiento de alta inversión • Detectores de humo en ductos. 	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.190	<p>El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los sistemas de extinción de incendio por medio de CO2 en salas técnicas.</p>	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p>

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS1.191	El contratista inspecciona diariamente y mantiene el panel de control del sistema, ubicado en la sala de control centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente alimentación primaria (energía eléctrica) y de la fuente de alimentación secundaria, (baterías), sistema de detección y de evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.192	El contratista inspecciona diariamente y mantiene la fuente de alimentación secundaria que consta de un grupo de baterías secas, capaces de soportar durante 24 h el funcionamiento del sistema y 15 min en estado de alarma, como mínimo (encendiendo luces estroboscópicas, sirenas y otros)	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.193	El contratista ejecuta rutinas de inspección limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación: sistemas de extinción húmeda o seca, de detección, de evacuación, así como de anclajes y fijación de los elementos y dispositivos del sistema contra incendios, definidos en el proyecto definitivo y proceder a su reparación si procede, de acuerdo al programa anual de mantenimiento no objetado	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.194	El contratista inspecciona semanalmente la señalización, rotulación y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.195	El contratista gestiona el mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada por la entidad pública competente según	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	corresponde a lo establecido por la normativa vigente y las recomendaciones de la NFPA para estos efectos.			competente. No se reportan fallas
IS1.196	El contratista efectúa pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y las recomendaciones de la NFPA	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.197	El contratista mantiene al menos una vez cada 3 meses, los software y sistemas de información que se incluyan en el sistema de detección de acuerdo a recomendaciones del fabricante	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.198	El contratista efectúa capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en el plan de emergencia y protección civil no objetado	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.199	El contratista verifica al menos una vez por mes, el funcionamiento del sistema de audio evacuación, el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el plan de emergencia, y a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Instalación y equipamiento del sistema de transporte vertical (Según Resolución N°4445 de 1996, Cap. IX y N° 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano) (Según normas colombianas NTC 2503 Regulación de Requisitos Gral. Para Mantenimiento de Ascensores; NTC 2769 Regula aparatos de elevación y establece código de seguridad para la construcción e instalación de ascensores eléctricos; NTC 4145 Accesibilidad de las personas; NTC 4349 Accesibilidad de las personas con discapacidad Según normas Internacionales: Norma Europea UNE-EN , EN81-73 Otras Normas, Reglamentos Colombianas o internacionales inherentes)				
IS1.200	El contratista desarrolla el proyecto de transporte mecánico vertical, memoria descriptiva y fichas técnicas y estudio de tránsito, de acuerdo a los parámetros	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	fijados para el proyecto en el Contrato, teniendo en cuenta entre ellos: <ul style="list-style-type: none"> • Densidad ocupacional • Cantidad de pisos y altura total • Tipo de usuarios 			proyecto definitivo
IS1.201	El Proyecto incluirá si corresponde de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Ascensores de personal • Ascensores de alumnos • Ascensores de uso técnico • Montacargas • Escaleras mecánicas, si corresponde 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.202	El contratista se compromete a proveer e instalar equipos de última generación, que cumplan con la las normativas nacionales e internacionales citadas y que garanticen la seguridad de todos los usuarios de la institución Educativa.	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.203	El contratista se compromete a proveer e instalar equipos que cuenten con certificación de origen por parte de las empresas proveedoras, las cuales deben poseer certificación ISO 9001 en diseño, instalación y servicio post venta vigente al momento de la realización el proyecto	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.204	El contratista proyecta, provee e instala un sistema de transporte vertical, dependiendo del sistema propuesto y condicionados por los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, compuesto básicamente por los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Cabinas de transporte • Máquina de tracción y freno (incluye polea tractora) • Control de maniobra • señalización y botoneras de pisos y cabina • Guidores de cabina. • Paracaídas. 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrapesos y paragolpes • Polea reguladora de velocidad • Detectores de recorrido: sensores ópticos, interruptores de límites de recorridos. • Otros elementos dependiendo del sistema de transporte vertical propuesto • sistemas de monitoreo de seguridad de los ascensores compuestos entre otros por, teléfonos y micro cámaras en las cabinas, salas de máquinas, halles de ascensores, integrado al sistema del Sistema automatizado de Control Centralizado (SACC) 			
Mantenimiento del sistema de transporte vertical				
IS1.205	El contratista garantiza mantener en funcionamiento al menos del 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores, definidas en proyecto definitivo y, sin perjuicio de lo anterior al menos el 90% de la totalidad de los ascensores	Mayor	12h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.206	El contratista asegura la existencia, disposición y correcto funcionamiento de llaves de accionamiento de los ascensores para operarlos manualmente frente a emergencias en un plazo no mayor a 15 min contados desde la solicitud de requerimiento en el centro de control, centro de control	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.207	El contratista implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones y equipos constitutivos de los sistemas de transporte vertical	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.208	El contratista realiza rutinas de chequeo, con la frecuencia establecida en el programa anual de rutinas, de los parámetros de los sistemas de transporte vertical correspondientes, como mínimo de lo siguiente:	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS

(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de cualquier tipo de fugas • Funcionamiento y regulación de componentes • Funcionamiento y velocidad de ascenso y descenso • Ajuste de aceleración y desaceleración en partidas y paradas • Marcha silenciosa • Paradas exactas micro niveladas con una tolerancia mínima de +/- 5 milímetros • Consumo de energía • Funcionamiento de todas las señalizaciones luminosas, sonoras, etc. • Funcionamiento de sistemas de ventilación, extracción, inyección de aire en ascensores. • Funcionamiento de puertas exteriores e interiores en ascensores • Funcionamiento de los sistemas de alarma y parada de emergencia • Estado de aseo de coche elevador, techo del mismo, sala de máquinas y foso (si los hubiera) en ascensores • Conectividad con los sistemas de Protección contra Incendio y el Sistema automatizado y Control Centralizado • Toda otra revisión sobre componentes que se considere necesario según el tipo de sistema o que así sea requerido por las Contratos. <p>Nota: En el caso de que el Proyecto incluya escaleras mecánicas, los componentes de las mismas sobre los que se realizan chequeos diarios son establecidos oportunamente, una vez que se cuenta con las características técnicas específicas, por parte del Contrato correspondiente.</p>			No se reportan fallas
IS1.209	El contratista realiza, con la frecuencia	Mayor	4 h.	Revisión mensual

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	establecida, en el programa anual de rutinas, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los sistemas de transporte vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde			aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan Fallas
IS1.210	Con base en los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema y de la recorrida, El contratista procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto funcionamiento de la totalidad de los componentes de los sistemas de transporte vertical.	Mayor	24 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.211	<p>El contratista realiza el mantenimiento preventivo de los sistemas de transporte vertical con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes programas, incluyendo como mínimo, dependiendo del sistema de transporte adoptado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de niveles y fugas de aceite y/u otros lubricantes • Niveles de hermeticidad de cilindros, aseo de los pistones, funcionamiento y regulación de válvulas, aseo de filtros, purgados, otros • Cables, guías y ruedas • Coches, salas de máquinas y fosos (cuando así corresponda) • Ajuste de velocidades de ascenso y descenso • Control y ajuste de sistemas de control • Control y ajuste de señalizaciones de todo tipo • sistemas de aire en ascensores • sistemas eléctricos • Funcionamiento de puertas exteriores e interiores • sistemas de alarmas, paradas de 	Mayor	48 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	emergencia, llamadas automáticas, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de mantenimiento de todos los componentes • sistemas de seguridad, frenado de emergencia, etc. • Toda otra actividad requerida por los manuales de los fabricantes y/o el Contrato. 			
IS1.212	El contratista realiza, además de las tareas de mantenimiento preventivo planificado detalladas en los correspondientes programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de servicio y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc, planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.	Media	48 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.213	El contratista asegura la presencia de personal capacitado las 24 h. del día todos los días del año para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloques de puertas, etc.	Mayor	2 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.214	El contratista gestiona anualmente la auditoria de mantenimiento de los ascensores por personal acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, a fin de que certifique su optima operación de conformidad con las correspondientes NTC, exhibiendo la certificación en la entrada del aparato	Mayor	7 días	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Mantenimiento y operación del sistemas de automatización y control centralizado (SACC) (Según normas colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994. Según Código Eléctrico Colombiano: NTC-2050, de 1998, y en el Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2004 del Ministerio de Minas y Energía, para instalaciones Eléctricas) (Según normas eléctricas internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos)				

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
otras normas nacionales e internacionales necesarias para el completo desarrollo del proyecto de control centralizado, la seguridad y protección de las personas, seguridad de las instalaciones y equipamiento, protección del medio ambiente y prevención de incendios				
IS1.215	<p>El contratista proyecta, provee, instala y mantiene un sistema de automatización y control centralizado a través del cual centralice la información en la sala de Control a través de redes de comunicación que permitan acceder en más de un punto al sistema con el fin de comandar, controlar y en algunos casos operar, los siguientes equipos proyectados de las instalaciones y sus sistemas, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de climatización, central térmica y combustible • Sistema de Protección contra Incendio • instalaciones eléctricas y de alumbrado, grupos electrógenos, UPSs • Corrientes débiles, cableado estructural, telecomunicaciones, megafonía, y sonorización, señalización • sistemas tecnológicos de seguridad, control de accesos, CCTV • instalaciones sanitarias, agua potable • transporte mecánico vertical 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
IS1.216	<p>El contratista proyecta, provee, instala y mantiene un sistema de control centralizado constituido por los siguientes componentes, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Supervisor montado en Servidor, permite realizar funciones de supervisión, operación y control de los sistemas integrados, ver y responder a las alarmas • Software Cliente del software supervisor, basado en un sistema operativo multiárea y con enlace 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	TCP/IP para establecer conexión con el Servidor, mediante el uso de navegador en red. Con capacidad para soportar hasta 4 clientes conectados <ul style="list-style-type: none"> • Enrutadores TCP/IP • Controladores • Sensores • Actuadores 			
IS1.217	El sistema de control centralizado a través del software, provee la generación de reportes e informes tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Registros históricos de datos de las distintas instalaciones. • Registro de eventos: reconocimiento de alarmas, Regreso a la normalidad, acciones de control de operador, modificaciones de los datos en línea, alarmas de comunicación, mensajes de inicio de sistema • Registro de alarmas: gestión y detección de alarmas, permitiendo una notificación rápida del operador • Base de datos • Horarios, establecer horarios programables para el control de todos los puntos del sistema de automatización 	Mayor	n/a	Documentación No Objetada por la entidad pública competente durante la elaboración del proyecto definitivo
Mantenimiento del sistema de control central automatizado				
IS1.218	El contratista se compromete a ejecutar rutinas de inspección, control a distancia, las 24 h del día y todos los días del año, de los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SACC, proporcionando comunicación y control de la operación de los mismos, de forma automática, por medio del software especializado definido de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.219	El contratista se compromete a ejecutar las acciones correctivas detectadas a través del SACC, o bien, responder al	Mayor	30 min.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	100% de las solicitudes de servicio pertinentes, cursadas a través del centro de control			entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.220	El contratista efectúa al menos 1 vez cada tres meses, el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al run-time de los equipos y/o a las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes y a los software que se incluyan en el SACC	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.221	El contratista dispone de un plan de contingencia, para las eventuales interrupciones del sistema, ya sean por fallas o por mantenimiento, priorizados los distintos sistemas, de acuerdo al riesgo e impacto que cada uno de ellos tiene en la funcionalidad del recinto educativo	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.222	El contratista asegura la interoperabilidad del SACC con el centro de control, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda.	Media	2 h.	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS1.223	El contratista asegurar el permanente respaldo eléctrico del SACC	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Mantenimiento preventivo sistema de señalización no electrónica (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4596 de 1999, señalización para instalaciones y Ambientes Escolares. Según NTC 1700:1982; Higiene y seguridad. Medidas de seguridad en edificaciones. Medios de Evacuación. Según NTC 4279:1998, Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales planas. Según NTC 4595:1999; Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares)				
IS1.224	El contratista realiza el mantenimiento preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de los Sigüientes elementos y sus componentes e instalaciones de la señalizaciones visuales y táctiles, según corresponda al proyecto definitivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • señalización exterior: <ul style="list-style-type: none"> o Carteles o vallas, situados a la entrada o en la fachada de los edificios o Placa de fachada, adosada al muro o Esculturas auto portantes • señalización interior de los distintos ambientes: <ul style="list-style-type: none"> - De pared, adosados al muro - Banderola - Colgantes - Apoyados - Esculturas auto portantes • señalización Normativa. <ul style="list-style-type: none"> - de seguridad - de medios de evacuación - de riesgos laborales - de emergencia - discapacitados • señalización electrónica, sonora: <ul style="list-style-type: none"> Ver : Subsistema de Corrientes débiles - Subsistema de señalización electrónica • sistemas electrónicos y/o eléctricos de soporte, fuentes de poder • sistemas de fijación y soporte. • Todo otro tipo de elemento o señalización pertinente definidos en el proyecto definitivo y/o establecido en el Contrato. 			<p>competente.</p> <p>No se reportan fallas.</p>
IS1.225	<p>El contratista realiza, además de las tareas de mantenimiento preventivo planificado detalladas en los correspondientes programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, si resulta necesario, implementar actividades suplementarias</p>	Media	2 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas.</p>

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS				
(El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050 -Reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE). Otras Leyes, Normas, resoluciones Colombianas e Internacionales Inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	de fijación, nivelación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.			
IS1.226	El contratista provee Elementos de señalización sustitutos, de ser necesario, y cuando así sea posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.

5.1.5 Indicadores para el mantenimiento de exteriores y áreas verdes

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Mantenimiento de áreas verdes y paisajismos (Según Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes)				
Mantenimiento preventivo diario de áreas verdes y paisajismo (Exteriores)				
IS1.227	El Contratista realiza un mantenimiento diario de los espacios verdes exteriores con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de los residuos, manteniendo las áreas verdes libres de objetos inapropiados (vidrios, ladrillos, piedras, colillas de cigarrillos, excremento de animales) (Actividad realizada de manera complementaria con el servicio de Aseo) • Rastrillado y recolección de ramas caídas • Control del buen estado de funcionamiento del sistema de riego 	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>(Ver Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos - Instalación sanitaria - Subsistema de riego</p> <ul style="list-style-type: none"> Operación del sistema de riego, de acuerdo a las características climatológicas, al tipo de vegetación existente, y en los horarios establecidos Poda cosmética de arbustos, árboles y plantas, dañados o enfermos de acuerdo a la buena práctica de horticultura, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. Control de la existencia de hierba mala o plagas, procediendo a su extracción, incluso la que crece entre el pavimento de los espacios y circulaciones exteriores. 			
IS1.228	El contratista opera el sistema de riego en horarios de nula o de menor actividad de la institución Educativa	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.229	El contratista realiza las tareas de mantenimiento preventivo diario de áreas verdes y paisajismo fuera de los horarios de mayor afluencia de público a la institución Educativa	Media	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Mantenimiento preventivo diario de plantas de interiores (si las hubiera)				
IS1.230	<p>El Contratista realiza un mantenimiento diario de las plantas de interiores de acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Retiro de hojas, flores muertas y malas hierbas o plagas Retiro de plantas en mal estado y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas 	Media	1 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>características o programar el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado del estado de las macetas y demás artículos de ambientación, procediendo a su reparación, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. 			
IS1.231	El contratista realiza las tareas de mantenimiento preventivo diario de plantas de interior fuera de los horarios de actividad de la institución Educativa	Media	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Mantenimiento preventivo quincenal de áreas verdes y paisajismo (Exteriores)				
IS1.232	<p>El Contratista realiza un mantenimiento periódico de las áreas verdes exteriores acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido en los presentes Indicadores para el mantenimiento diario) como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poda estacional y/ o periódica de árboles, plantas y arbustos a fin de mantener crecimiento sano y minimizar riesgos • Tratamiento del césped, a fin de lograr una apariencia estética, uniforme y sin parches • Abono, se aplican productos No Objetados y según la especie el tipo apropiado (orgánicos, minerales, químicos) y con periodicidad requerida. • Control de plagas y enfermedades, mediante la utilización de productos insecticidas autorizados • plantado y reposición de especies, según planificación establecida en el correspondiente Programa no objetado y en un todo de acuerdo con el Proyecto Paisajístico original, eligiendo los días y horarios apropiados para evitar molestias. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Poda				
IS1.233	<p>El contratista garantiza poda de especies en toda estación debido a las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar que obstruyan o molesten el paso en circulaciones peatonales o vehiculares. • Evitar cualquier tipo de peligro por desprendimiento de ramas. • Cualquier otro tipo de anomalía que se detecte y ponga en peligro la integridad de los alumnos, otros usuarios o las condiciones estéticas de la institución Educativa. 	Mayor	2 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.234	El contratista garantiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda de invierno o anual para árboles, trepadoras y rosales	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.235	El contratista garantiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda trimestral de setos, ligustros o arbustos ornamentales	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Abonado				
IS1.236	El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, el uso de abonos solo a base de componentes orgánicos, como estiércol, mantillo, compost, humus de lombriz, guano, turba o similar, y solo bajo autorización de la entidad estatal competente utiliza abonos minerales.	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Control de plagas y malas hierbas (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento del Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.) Ver servicio de Aseo, desinfección, Extracción de Basuras y Control de plagas				
IS1.237	El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, seguir los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de control de plagas y malas hierbas:	Mayor	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p>

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de hojas con el fin de descubrir presencia de parásitos o cualquier signo de enfermedad • Aplicación inmediata (en el día) de plaguicidas en los casos en que la inspección arroje presencia de los mismos. • Tratamiento preventivo si se han verificado ataques recientes. • Pulverización preventiva contra orugas y mariposas se verifique o no la presencia de las mismas. • Retiro de manera mecánica de escarabajos, orugas, gusanos, caracoles, babosas, etc. • Todo otro procedimiento recomendado por el Equipo de Paisajismo responsable del proyecto definitivo. 			No se reportan fallas
Tratamiento y/o plantado de césped (Reposición)				
IS1.238	<p>El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, seguir los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Tratamiento y/o plantado de césped:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corte de césped según frecuencia y tecnología (tipo de maquinaria) relativa al tipo de especie utilizada. • Mantenimiento de bordes en condiciones idénticas a las de proyecto. Si procede plantado: • Siembra semillas o Se nivela y obtienen condiciones homogéneas del terreno. o Se esparcen las semillas según indicación del producto. o Se tapan las semillas con mantillo o turba. o Se riega 2 ó 3 veces por día durante un primer período de acuerdo a indicaciones del proveedor. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, ÁREAS VERDES Y PAISAJISMO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.239	<p>El contratista garantiza, condicionado a lo establecido con base en los Anexos Técnicos, seguir los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de plantado y reposición de especies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se marca el suelo con estacas a fin de identificar la ubicación de cada ejemplar de acuerdo a proyecto. • Se planta con el espacio apropiado para que las plantas se desarrollen bien de acuerdo a su tamaño. • Se mezcla la tierra con abono orgánico, (estiércol, mantillo, compost, turba, etc.). • Se excavan hoyos amplios, sacando todas las malas hierbas. Las dimensiones aproximadas de los hoyos, expresadas en cm. son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Árboles y palmeras grandes: 100 x 100 x 100 - Árboles jóvenes y plantas tropicales grandes: 60 x 60 x 60 - Arbustos y trepadoras: 40 x 40 x 40 - Zanja de setos: 40 x 40 • Se clavan y sujetan los árboles, a un tutor firme para que se mantenga vertical. • Se plantan los arboles a una distancia mínima de 5m de los paramentos del edificio. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

5.1.6 Indicadores para la reposición de mobiliario y equipos

REPOSICIÓN INTEGRAL DE MOBILIARIO Y EQUIPOS (Según Normativas Técnicas Colombianas sobre Muebles Escolares: NTC 4638 , 4641, 4732, 4733 de 1999)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión

REPOSICIÓN INTEGRAL DE MOBILIARIO Y EQUIPOS (Según Normativas Técnicas Colombianas sobre Muebles Escolares: NTC 4638 , 4641, 4732, 4733 de 1999)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.240	<p>El contratista presenta anualmente para no objeción el programa de reposición integral, conteniendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • listado y cantidad de equipos, equipamiento industrial, sistemas y mobiliario a reponer en el año correspondiente, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante. • Ubicación de los equipos, equipamiento industrial y mobiliario en cada sector y/ o espacio del proyecto. • Descripción y especificaciones técnicas del equipo, equipamiento industrial y mobiliario a reponer • Manual de fabricante de uso e instalación de los equipos, equipamiento industrial y mobiliario a reponer. • Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos, equipamiento industrial y mobiliario 	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS1.241	El contratista, repone equipos, equipamiento industrial, sistemas y mobiliario que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de fallas afecte el cumplimiento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	72 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.242	El contratista realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos, equipamiento industrial y mobiliario reemplazado.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.243	El contratista implementa la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los equipos, equipamiento industrial o mobiliario reemplazado.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

REPOSICIÓN INTEGRAL DE MOBILIARIO Y EQUIPOS (Según Normativas Técnicas Colombianas sobre Muebles Escolares: NTC 4638 , 4641, 4732, 4733 de 1999)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.244	El contratista gestiona el inventario actualizado correspondiente a las bajas y a las incorporaciones de mobiliario, equipamiento industrial y equipos.	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.245	Cuando la reparación del mobiliario, sistemas, equipamiento industrial y equipos supere el 40% del valor de reposición del mismo, El contratista lo repone por otro de calidad igual o superior según el diseño original correspondiente al proyecto definitivo	Media	72 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.246	El contratista deja a la finalización de la vigencia del contrato el mobiliario fijo y móvil, en un nivel óptimo de funcionamiento, con menos de la mitad de su vida útil (emitida por el fabricante) cumplida, lo cual se revisará y validará mediante la elaboración de un acta de entrega.	n/a	n/a	No objeción de la entrega del proyecto.
IS1.247	Independientemente de la reposición o reemplazo de equipo, equipamiento industrial o sistemas debido a fallas, defectos, daños y al cumplimiento de su vida útil y sin perjuicio de las recomendaciones de fabricantes o proveedores, El contratista se compromete a reponer los equipos, equipamiento industrial, sistemas o elementos detallados en los siguientes renglones, si así lo establecen las correspondientes Contrato	Mayor	Ver tiempos establecidos en los mismos Indicadores para cada rubro	Revisión mensual / Anual, aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.248	El contratista repone los tableros de control del sistema de bombas del subsistema de provisión de agua potable, como máximo, cada 6 años de operación	Mayor	30 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.249	El contratista ejecuta un plan de renovación del 100% de los equipos de iluminación exterior e interior al término del décimo año de explotación	Media	30 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.250	El contratista considera un programa de	Mayor	90 d	Revisión anual aleatoria

REPOSICIÓN INTEGRAL DE MOBILIARIO Y EQUIPOS (Según Normativas Técnicas Colombianas sobre Muebles Escolares: NTC 4638 , 4641, 4732, 4733 de 1999)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	reposición de la totalidad de la red eléctrica, incluyendo los alimentadores y sub alimentadores, al décimo año de explotación			de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.251	El contratista establece un plan de reposición y/o reemplazo quinquenal (cada 5 años) de los equipos de Corrientes débiles	Mayor	60 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.252	El contratista repone los componentes de los tableros de control de los equipos de climatización, al menos, cada 5 años de operación	Mayor	60 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.253	El contratista establece un plan de reposición parcial y total de los componentes del sistema de automatización y control centralizado (SACC), al menos cada 5 años de operación, por motivos de modernización y mayor eficiencia de los sistemas	Mayor	90 d	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.254	El contratista establece un plan de reposición y/o reemplazo de los siguientes elementos del sistema contra incendios, como mínimo cada 10 años de operación: <ul style="list-style-type: none"> • panel de control del sistema de protección contra incendio, y de sus componentes • Mangueras • Sistema de bombeo y presurización de la red de agua, • Detectores, alarmas, pulsadores 	Mayor	90 días	Revisión anual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

5.1.7 Indicadores para el mantenimiento de locales

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.255	El contratista garantiza el diseño del servicio de Control de mantenimiento de locales, como un Sub Proceso, del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, cuyas rutinas de supervisión y control diarias, integradas al correspondiente manual de operación de dicho servicio, tienen como objetivo asegurar la máxima seguridad y confort para la realización de las actividades cotidianas esenciales (sustantivas) que se llevan adelante en cada proyecto de Institutos Educativos, en cumplimiento de lo establecido en Contrato.	n/a	7 d	Recepción de Documentación en tiempo y forma No objeción de Documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.256	Las rutinas diarias de supervisión y control del estado de locales que lleva adelante el servicio de Mantenimiento de locales, se realizan previa coordinación con el centro de control y en horarios acordados que antecedan al comienzo de la jornada educativa	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.257	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la institución, actividades de control del estado de mantenimiento de todos los ambientes escolares, verificando como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Puerta de ingreso • Artefacto de luz de techo • Tomas de Electricidad • Cortinas y/o blackout • Ventanas y vidrios • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Guarda sillas • Equipamiento didáctico • Bibliotecas • Mobiliario, mesas, sillas • Placares o depósitos de almacenamiento de material • Guarda sillas • equipos audiovisuales, si los hubiera • Equipamiento informático 	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento de laboratorio, si corresponde • aire acondicionado (Fancoils), si los hubiera • Teléfono o intercomunicador, si los hubiera • Paredes, revestimientos • Cielorrasos • Otros enseres • Estado y Funcionamiento de señalizaciones, si lo hubiera • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector. 			
IS1.258	<p>El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la institución, actividades de control del estado de mantenimiento de Oficinas Administrativas, Salas de Capacitación, Auditorio, Salas de Espera, áreas comunes, áreas de ingreso y circulaciones principales, verificando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Butacas, Sillones y sillas • Cortinas • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Cuadros • Escritorios • Otros muebles • Guarda sillas • Armario o depósitos • Estantes y muebles colgantes • Puertas y ventanas • Vidrios • Paredes, revestimientos • Cielorraso • Otros enseres de oficina • Teléfono o intercomunicador • Estado y Funcionamiento de señalizaciones 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector. 			
IS1.259	<p>El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la institución, actividades de control del estado de mantenimiento de comedores, Cocinetas, Cocinas, verificando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sillones y sillas, mesas Cortinas Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento Mesadas Otros muebles Guarda sillas Placares o depósitos Estantes y muebles colgantes Puertas y ventanas Vidrios Paredes, revestimientos Cielorraso Otros enseres Azulejos u otros revestimientos similares Griferías, piletas y mesadas: <ul style="list-style-type: none"> Control grifos Pileta de patio y/o rejillas de desagüe Bachas y mesadas equipos alimentados a gas Equipamiento específico Teléfono o intercomunicador Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, otras), recolección de residuos Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.260	El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la institución, actividades de control del estado de mantenimiento de Vestuarios, Sanitarios y Toiletes, verificando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerta de ingreso • Azulejos u otros revestimientos similares • Regaderas si las hubiera • Cortina de ducha si las hubiera • Control Canillas (regadera, lavatorio) • Piletas y mesadas • Espejos y Vidrios • Depósito de agua inodoro (WC) • Tabla de inodoro (WC) • Pileta de patio • Artefactos Sanitario • Estado de los desagües • Accesorios • Pisos • Paredes • Cielorraso • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, aire acondicionado, sanitaria, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector 			<p>operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.261	<p>El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la institución, actividades de control del estado de mantenimiento de accesos y Circulaciones Principales, Áreas ajardinadas, estacionamientos y Accesos y Zonas de servicio, verificando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento exterior • Mantenimiento específico de las especies vegetales • Limpieza de jardines 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> Estado y Funcionamiento de señalizaciones Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de instalaciones (Eléctrica, Riego, otras), recolección de residuos Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector 			
IS1.262	<p>El personal del servicio de Mantenimiento de locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la institución, actividades de control del estado de mantenimiento de estado de fachadas, carpinterías exteriores y varios, verificando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dispositivos de oscurecimiento Ventanas Recubrimientos Estado y Funcionamiento de señalizaciones Todo otro elemento esencial a la imagen institucional 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.263	<p>Terminada la Verificación el oficial de Mantenimiento de locales comunica en forma fehaciente al centro de control, a través de su Supervisor, la terminación de la misma y la disponibilidad del cuarto o sector para funcionar</p>	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>

5.1.8 Indicadores para el suministro de servicios públicos

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994; Otras Normas inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Política de suministro y administración de servicios públicos				
IS1.264	<p>El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de</p>	n/a	7 d	<p>Documentación recibida en tiempo y forma</p>

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS
(Según Normas Internacionales: LEED; ISO
Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994;
Otras Normas inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento explicitando su Política de suministro y administración de servicios públicos, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente.			
Negociación de tarifas y condiciones de provisión				
IS1.265	El contratista garantiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los servicios públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de sistemas, instalaciones y equipos del proyecto, tanto en el período pre operativo, como mediante revisión anual, durante toda la vigencia del contrato, según las condiciones regulatorias establecidas para los respectivos servicios.	Mayor	15 d	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual de registros de consumos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente
Calidad de los suministros				
IS1.266	El contratista garantiza la apropiada conducción de la energía desde el punto establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese servicio público.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.267	El contratista garantiza el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio de la institución Educativa, en las condiciones de calidad pautadas que permitan la correcta operación de la totalidad de las instalaciones, sistemas y Equipos.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.268	El contratista garantiza que el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, se realiza de manera eficiente y continua en la totalidad de los sectores del proyecto.	Mayor	12 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS
(Según Normas Internacionales: LEED; ISO
Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994;
Otras Normas inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS1.269	El contratista garantiza inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, gas y otros combustibles	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.270	El contratista garantiza el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido (en función de la provisión para su uso para consumo humano)	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.271	El contratista garantiza el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de resultados de tratamiento de aguas residuales por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.272	El contratista garantiza inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, mediante la evaluación de los consumos, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros de consumos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de medidores por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.273	El contratista garantiza que las condiciones de suministro de todos los servicios públicos son consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación del proyecto definitivo	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS
(Según Normas Internacionales: LEED; ISO
Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994;
Otras Normas inherentes)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
Implementación de programas de mantenimiento				
IS1.274	El contratista garantiza el cumplimiento sistemático de las rutinas programadas en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las Empresas Proveedoras de los servicios.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.275	El contratista implementa Programa de Control y Evaluaciones de mantenimiento preventivo no objetado de la totalidad de instalaciones y equipos del proyecto	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de condiciones de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Trabajo interdisciplinario				
IS1.276	El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los servicios públicos	Mayor	7 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente Revisión cuatrimestral aleatoria de registros de cumplimiento de Programas de Trabajo interdisciplinario por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.277	El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre	Mayor	10 d	Revisión mensual aleatoria de condiciones

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994; Otras Normas inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la política de suministro y administración de servicios públicos			de suministro por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente.
Planes de capacitación y asesoramiento				
IS1.278	El contratista planifica, presenta para no objeción de la entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los servicios públicos, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente
IS1.279	El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente, sobre la administración eficiente de los servicios públicos, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 d	No objeción de Documento de Políticas de suministro y administración de servicios públicos por parte de la entidad estatal competente
Provisión de información específica				
IS1.280	El contratista informa a la entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los servicios públicos, afecten o no a las operaciones de la institución Educativa	Mayor	30 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.281	El contratista garantiza que toda la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) están actualizados y	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad

SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS (Según Normas Internacionales: LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994; Otras Normas inherentes)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	correctos, así como a disposición de la entidad estatal competente y/o Proveedores de los servicios			estatal competente No se reportan fallas
Informes y reportes específicos				
IS1.282	El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el Contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al suministro de servicios públicos	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.283	El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los servicios públicos conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Demostración de que se los ha suministrado al mínimo costo posible • Estrategia para mejorar el suministro • Gráficos de las lecturas de las mediciones de los distintos servicios a fin de poder compararlas con las del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas o cualquier tipo de desperdicio. • Una estrategia para mejorar el suministro y aminorar costos y consumos. 	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Cumplimiento de pautas establecidas en función de certificaciones de calidad				
IS1.284	El contratista garantiza el cumplimiento para el servicio de suministro de servicios públicos, de todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento. Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

5.1.9 Indicadores sobre condiciones ambientales.

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
La norma técnica colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares está orientada a limitar, mediante sus disposiciones el consumo de recursos energéticos no renovables y el control de emisiones contaminantes. Por tanto, hace énfasis en la morfología y constitución de los edificios, como instrumentos moduladores de la ventilación natural, el control de ruidos y la provisión y aprovechamiento de la luz natural en la mayor parte del día				
IS1.285	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento explicitando su política de Condiciones ambientales, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Gestión y control de la operación y sistema de control central automatizado				
IS1.286	El contratista chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente programa de rutinas del servicio no objetados, los parámetros del sistema de control central automatizado referidos a: <ul style="list-style-type: none"> • instalación eléctrica <ul style="list-style-type: none"> - sistemas de distribución - sistemas y equipos de Iluminación (detectores de movimiento, controles de niveles de iluminación por sectores, controles de “apagado/encendido”, etc.) • Instalación de aire acondicionado <ul style="list-style-type: none"> - Controles de nivel de temperatura por sectores - Controles de “apagado/encendido” • sistemas de Ventilación • sistemas de monitoreo de nivel de ruidos • Sensores de concentración de CO2 u 	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	otros gases. • Todo otro aspecto de las instalaciones que puedan ocasionar ruidos o escapes contaminantes (gas, sistemas mecánicos, equipos industriales, etc.) • Todo otro sistema, instalación y/o equipo establecido por el Contrato			
Condiciones de iluminación para ambientes educativos y generales				
IS1.287	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 400 lux con luminaria fluorescentes para los talleres de artes plásticas.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.288	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 400 lux con luminaria de mercurio para campos deportivos.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.289	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux con luminaria fluorescente para aulas, bibliotecas, aulas de informática, los centros de ayudas educativas, laboratorios de ciencias, las aulas de tecnología y oficinas.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.290	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 300 lux con luminaria fluorescente e incandescente para aulas de nivel preescolar	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.291	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de cómo	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	mínimo un nivel de iluminación de 200 lux con luminaria incandescente para los foros, los teatros, las aulas múltiples, los salones de música, baños y bodegas.			entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.292	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 100 lux con luminaria incandescente para corredores, espacios de circulación rampas y escaleras.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.293	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 100 lux con luminarias de mercurio o sodio para exteriores y parques	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.294	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 30 lux con luminarias incandescentes para circulaciones de servicio	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.295	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 150 y 250 lux para comedores, cafeterías, salas de espera, halls y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.296	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 200 y 250 lux para salas de máquinas, centrales eléctricas, térmicas, ascensores y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.297	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de 200 lux para áreas de, estacionamiento de vehículos de carga, patio de maniobras, c/100m2			operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.298	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de como mínimo un nivel de iluminación de entre 50 y 100 lux para áreas exteriores de circulación, estacionamiento general, y otros espacios similares, c/100m2	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de ventilación para ambientes educativos y generales				
IS1.299	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 6 y 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para aulas, Oficinas, salas de reuniones, salas de conferencias, salas de espera, auditorios, Sanitarios públicos, y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.300	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 8 y 12 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para comedores, cafeterías, y otros espacios similares	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.301	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 15 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para cocinas	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.302	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 10 y 15 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	hora, para salas de fotocopias			No se reportan fallas
IS1.303	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento como mínimo de entre 10 y 40 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de máquinas	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Condiciones de control de ruidos para ambientes educativos y generales				
IS1.304	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para laboratorios para idiomas un nivel promedio como máximo de entre 20 a 25 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.305	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para bibliotecas, aulas de informática, centros de ayudas educativas, aulas y salones de música un nivel promedio como máximo de entre 35 a 40 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.306	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para aulas y	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	laboratorios un nivel promedio como máximo de entre 40 a 45 dB (interior)			
IS1.307	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para talleres de artes plásticas y oficinas un nivel promedio como máximo de entre 45 a 50 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.308	El contratista garantiza, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para aulas de tecnología, campos deportivos, corredores, espacios de circulación, foros, teatros, aulas múltiples, baños y depósitos un nivel promedio como máximo de 60 dB (interior)	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Controles de las condiciones ambientales				
IS1.309	El contratista garantiza que si alguno de los parámetros o rangos establecidos en los Indicadores anteriores no se encuentra dentro de los límites establecidos se procede a: <ul style="list-style-type: none"> Realizar una inspección directa del sistema o equipo en cuestión Si el sistema o equipo funciona correctamente se da aviso al responsable del servicio que implementa acciones destinadas a la revisión del sistema de control central automatizado 	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> Si el sistema o equipo no funciona correctamente se da aviso al responsable del servicio quien implementa correctivo 			
IS1.310	El personal del servicio realiza recorrida diaria general por las diferentes áreas de servicio del proyecto verificando el correcto funcionamiento de instalaciones, sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.311	Si el personal del servicio verifica a simple vista inadecuadas Condiciones ambientales (de iluminación, ventilación, ruidos molestos, etc.) y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o equipo, da aviso al responsable del servicio quien implementa correctivo	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.312	El personal del servicio, una vez realizadas las actividades de recorrida diaria de control y puesta en marcha registra las acciones llevadas a cabo y cualquier tipo de incidente acontecido.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.313	El contratista garantiza inspecciones diarias de las instalaciones, plantas, equipos, etc. Para minimizar fallas que puedan impactar sobre la calidad ambiental del proyecto (Iluminación, Ventilación, control de Ruido, Calidad del Aire, etc.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.314	El contratista garantiza la realización de estudios como mínimo trimestrales, según los requerimientos de Contrato y la normativa legal vigente, de las condiciones ambientales acordadas	Mayor	48 h	Revisión periódica trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Implementación de programas de mantenimiento				
IS1.315	El contratista garantiza la realización periódica de las rutinas programadas en los correspondientes programas de mantenimiento preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la calidad ambiental instalados en el proyecto.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.316	El contratista garantiza la implementación periódica según Programa de Control y Evaluaciones No objetado, de las rutinas de mantenimiento preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la calidad ambiental instalados en el proyecto.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Trabajo interdisciplinario				
IS1.317	El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización de la calidad ambiental del proyecto	Mayor	7 d	No objeción de Documento de Políticas de Condiciones ambientales por parte de la entidad estatal competente Revisión cuatrimestral aleatoria de registros de cumplimiento de Programas de Trabajo interdisciplinario por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

CONDICIONES AMBIENTALES
(Incluye iluminación, ventilación y control de ruido)
(Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva)
(Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO
Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79
Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS1.318	El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la política de Condiciones ambientales	Mayor	10 d	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Planes de capacitación y asesoramiento				
IS1.319	El contratista planifica, presenta para no objeción de la entidad estatal competente Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de la calidad ambiental, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	No objeción de Documento de Políticas de Condiciones ambientales por parte de la entidad estatal competente
IS1.320	El contratista implementa Programas de capacitación sobre la administración eficiente de la calidad ambiental, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	No objeción de Documento de Políticas de Condiciones ambientales por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Provisión de información específica				
IS1.321	El contratista informa a la entidad estatal competente, tan pronto como sean de su	Mayor	30 min	Revisión trimestral aleatoria de

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	conocimiento, todos los incidentes registrados en cumplimiento de las rutinas del programa de control de calidad ambiental			documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS1.322	El contratista garantiza que toda la información referida a este servicio está actualizada y a disposición de la entidad estatal competente y/o Proveedores de los servicios	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Informes y reportes específicos				
IS1.323	El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el Contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la entidad estatal competente, referida al servicio de Condiciones ambientales	Mayor	48 h	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.324	El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los resultados de los controles de Calidad Ambiental del proyecto, conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento detallado de los Niveles de Desempeño del servicio • Gráficos comparativos de los parámetros referidos a mediciones de Calidad Ambiental a fin de poder compararlos con los del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas, etc. • Estrategia para mejorar las 	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Condiciones de Calidad Ambiental del proyecto			
Cumplimiento de pautas establecidas en función de certificaciones de calidad				
IS1.325	<p>El contratista garantiza el cumplimiento para el servicio de Condiciones ambientales de todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento.</p> <p>Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual</p>	Mayor	n/a	<p>Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
Aseo de herramientas y equipos de trabajo				
IS1.326	El contratista usa limpiadores autorizados por el fabricante y/o por la normativa legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la limpieza de las herramientas y equipos de trabajo del servicio	Mayor	1 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS1.327	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el servicio, se someten a un riguroso aseo diario.	Media	2 h	<p>Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS1.328	En el sector donde se realiza el aseo de elementos, herramientas y equipos del servicio, se coloca señalización No Objetada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Planeación, diseño y administración de proyectos				
IS1.329	El contratista implementa un servicio de Planeación, diseño y administración de proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc., con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la entidad estatal competente y/o el Contrato	n/a	n/a	n/a
Reportes e informes, registros				
IS1.330	El contratista elabora y proporciona toda la información requerida por cualquier Autoridad Competente a quien la entidad estatal competente esté obligada a presentar información con relación al desempeño del servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a menos que la entidad estatal competente estipule otras condiciones en las correspondientes Contrato.	Mayor	24 h	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS1.331	El contratista entrega a la entidad estatal competente, toda información requerida con respecto al servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles	Media	24 h	Recepción de documentación en tiempo y forma
Procedimientos de control				
IS1.332	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, y como parte integrante del manual de operación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento que explicita los procedimientos y programa diseñados	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	para garantizar el control del servicio			
IS1.333	Los Procedimientos de control y programa de evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS1.334	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.335	El contratista cuenta con procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetadas para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS1.336	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de evaluaciones de control no objetado para el servicio de gestión de la operación mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.337	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.			competente
IS1.338	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.339	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales, oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.340	Los resultados de las encuestas de satisfacción mensuales se registran en el centro de control (centro de control), dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS1.341	Los resultados de las encuestas de satisfacción mensuales del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los indicadores de gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos correctivos y reactivos				
IS1.342	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operaciones del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, un documento que explicita los Procedimientos correctivos y reactivos para garantizar el cumplimiento de los	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Tiempos de Gracia y Rectificación establecidos para el servicio, en los indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS1.343	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.344	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.345	El contratista cumple con los tiempos de Gracia y Rectificación establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.346	El servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.347	El servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor de 15 min.			centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.348	El contratista implementa una solución provisional, de ser necesario, con la finalidad de no afectar la continuidad de la funcionalidad de la institución Educativa, en un lapso máximo de 1 h, cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna falla reportada por la correspondiente solicitud de servicio, previo acuerdo sobre tiempo para solución definitiva consensuado con la entidad estatal competente, si así lo establece las correspondientes Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.349	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos y/o Reactivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos y/o Reactivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS1.350	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, y	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, ante acontecimientos imprevistos.			
IS1.351	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS1.352	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS1.353	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.354	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del Contrato	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS1.355	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de gestión de la operación, mantenimiento y reposición integral, durante toda la vigencia del	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente

CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye iluminación, ventilación y control de ruido) (Según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseño de instalaciones y Ámbitos Escolares y su Anexo: Comentarios sobre el tema de la comodidad auditiva) (Normas Internacionales: UNE 72163: 1984. Niveles de Iluminación Asignación; ASHRAE Standard 62 – 1989; DIN 1946; LEED; ISO Normativa República de Colombia: Ley 9/79 Art. 98 a 101; Resolución 2400 / 79 Ley 99 de 1993; Decreto Distrital 456 de 2008)				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Contrato.			No se reportan fallas
IS1.356	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.2 Indicadores para el servicio de aseo

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCION DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Aseo, desinfección extracción de basuras y Control de plagas	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de aseo, desinfección, extracción de basuras y control de plagas				
IS2.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su No Objeción por	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y Programa de rutinas mensuales del servicio de aseo, control de plagas y limpieza general; Gestión integral de residuos hospitalarios y Control sanitario de vectores en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.			
IS2.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No Objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS2.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, cuando la realidad de las prestaciones así lo demande, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales no objetadas para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de plagas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.06	a Contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de plagas), durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente.			documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de plagas).	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS2.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan Fallas
IS2.10	El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como responsable del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras, y Control de plagas a un Técnico Especialista habilitado con no menos de cinco (5) años de experiencia laboral y de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de este tipo en Instituciones Educativas.	n/a	n/a	No Objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS2.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No Objetados: • organigrama funcional del servicio	n/a	7 d	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCION DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla 			<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.12	<p>El personal del servicio cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • Uso de guantes (de látex reforzado) • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera) • delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera) • Cascos protectores (cuando la tarea así lo requiera) • Cinturones de seguridad (cuando la tarea así lo requiera) 	Media	10 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Recursos físicos				

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, señalización, herramientas y equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	Mayor	1 hora	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.14	El servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas) está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.	n/a	n/a	No Objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.15	El contratista cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994, para el servicio.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Provisión y almacenamiento de materiales, insumos, herramientas, equipos				
IS2.16	El Contratista planea el aprovisionamiento de los insumos, herramientas y equipos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.17	El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.18	El contratista cumple con los horarios	Media	24 h	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCION DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del servicio.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.19	El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines.	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.20	El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del servicio.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.21	El contratista realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.22	El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del servicio.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.23	Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.24	El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del servicio.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS2.25	Los insumos, herramientas y equipos del servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y aseo, y bajo llave a cargo de personal responsable.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.26	El contratista garantiza el almacenaje en depósitos exclusivos y separados de los grupos de insumos, herramientas y equipos destinados a las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y desinfección • Extracción de basuras • Control de plagas 	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.27	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y etiquetado de los envases de productos de aseo, desinfección y control de plagas.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.28	El contratista garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio, especialmente de aquellos destinados a desinfección y control de plagas.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.29	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.30	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

Rutinas de prestación

El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares;

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Según GTC 24, Gestión ambiental-Residuos sólidos, guía sobre separación de residuos sólidos; Según NTC 1674, Condiciones de almacenamiento y localización de residuos sólidos ordinarios; Ley 09 de 1979, título III, sobre seguridad e higiene industrial; Otras Normas o reglamentaciones inherentes)				
Aseo y desinfección programada - generalidades				
IS2.31	El contratista cumple con horarios y turnos de aseo y desinfección establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.32	El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo aseada, se mantiene durante la tarea, y se retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.33	El contratista utiliza insumos, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la realización de las tareas de Aseo y desinfección.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo y desinfección programada de sectores o espacios destinados a ambientes pedagógicos: aulas de clase, bibliotecas, aulas de informática, centros de ayuda educativa, foros, teatros, aulas múltiples, salones de música, aulas de tecnología, talleres de artes plásticas, etc. (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS2.34	El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de 	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>residuos nuevas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial) • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo. • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo de paredes (solo las manchas visibles) • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, pupitres, sillas, estanterías, mesadas, gabinetes, pizarras o pizarrones, etc.) • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato 			
IS2.35	<p>El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y sus componentes • Teléfonos o intercomunicadores • equipos de seguridad (CCTV, Alarmas, etc.) • equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la entidad estatal competente. 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.36	<p>El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, al finalizar cada turno educativo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores 	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo y desinfección de superficies de apoyo. • Aseo y desinfección de pisos 			
IS2.37	<p>El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, en los horarios de descanso o recreos, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo superficial (repasso) de superficies de apoyo. • Aseo superficial (repasso) de pisos 	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.38	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.39	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo</p>	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCION DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>(además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo profundo de alfombras (si las hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 			No se reportan fallas
<p align="center">Aseo y desinfección programada de sectores o espacios destinados a ambientes pedagógicos: Laboratorios de ciencias: Biología, Física, Química. Laboratorios Integrados. Espacios de almacenamiento. Consultorio y enfermería.</p> <p align="center">(Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)</p>				
IS2.40	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de 	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>manera externa y superficial)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de lavabos, mesadas, regaderas, etc, y sus griferías • Aseo de mecheros • Aseo y desinfección de accesorios de todo tipo • Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, mesadas, sillas, bancos, estanterías, gabinetes, pizarras o pizarrones, etc.) • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda) • Provisión y reposición de insumos para: <ul style="list-style-type: none"> - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato 			
IS2.41	<p>El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y sus componentes • equipos de Laboratorio • Teléfonos o intercomunicadores • equipos de seguridad (CCTV, Alarmas, etc.) • Equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la entidad estatal competente. 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.42	<p>El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, al finalizar</p>	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>cada clase, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para: <ul style="list-style-type: none"> - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo y lavabos. • Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera • Aseo y desinfección de pisos 			<p>operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.43	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario) • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.44	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e</p>	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 			<p>la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
<p>Aseo y desinfección programada de sectores o espacios destinados a actividades informales de extensión, accesos, corredores, espacios de circulación y escaleras. (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)</p>				
IS2.45	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lo detallado para sectores destinados a espacios destinados a ambientes pedagógicos y agregando, como mínimo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de vidrios de puertas de acceso tanto en su superficie interior como exterior, hasta quedar libres de toda marca y/o suciedad • Aseo de carteleras y todo otro elemento informativo/decorativo. • Aseo y desinfección de todo tipo de 	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>perillas, pasamanos, brazos de empuje, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reposición o provisión de gel antibacterial • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato 			
IS2.46	<p>Los días de lluvia se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) h, en las zonas de acceso y circulaciones, evitando los horarios de ingreso y egreso de los alumnos.</p>	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.47	<p>El contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada seis (6) h, en caso de que las jornadas educativas excedan este lapso, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Vaciado, aseo y desinfección de ceniceros (si los hubiera) • Aseo y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo. • Aseo y desinfección de pisos <p>Nota: Esta limpieza se realizará dos (2) vez por día, al finalizar cada turno educativo según horarios acordados con la entidad estatal competente.</p>	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.48	<p>El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie los siguientes equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono públicos • máquinas expendedoras • Lockers • Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la entidad estatal competente. 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.49	<p>El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos internos. • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.50	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo profundo de alfombras (si las 	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato.			
Aseo y desinfección programada de sectores o espacios destinados a tareas administrativas: Dirección administrativa y académica, bienestar estudiantil, secretaría, sala de espera, oficinas varias, etc. (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS2.51	El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial) • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo. • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo de paredes (solo las manchas visibles) • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, sillas, estanterías, mesadas, gabinetes, etc.) • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato 	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.52	<p>El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y sus componentes • Teléfonos o intercomunicadores • equipos de seguridad (CCTV, Alarmas, etc.) • Equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la entidad estatal competente. 	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.53	<p>El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) h, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo superficial (repasso) de superficies de apoyo. • Aseo y desinfección de pisos 	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.54	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc, incluyendo aseo de bordes y ángulos 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 			
IS2.55	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) Aseo profundo de alfombras (si las hubiera) Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Aseo y desinfección programada de vestuarios y sanitarios de personal				
IS2.56	<p>El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, las siguientes tareas:</p>	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. - Traslado de bolsas al depósito sectorial - Aseo y desinfección de contenedores - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. - Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) - Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial) - Aseo de ventanas y vidrios (superficie interna), incluyendo marcos, perillas y bisagras. - Aseo y desinfección de puertas y paneles divisorios de gabinetes, incluyendo marcos, perillas y bisagras. - Aseo y desinfección de artefactos sanitarios y su grifería (lavabos, mesadas, inodoros, mingitorios, regaderas, etc.) - Aseo y desinfección de espejos y cristales - Aseo y desinfección de accesorios de todo tipo - Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera - Aseo y desinfección de pisos - Aseo y desinfección de superficie exterior de lockers o lugares de guardado de efectos personales de personal - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato - Provisión y reposición de insumos para: <ul style="list-style-type: none"> - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial 			No se reportan fallas
IS2.57	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) h, las siguientes tareas:	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para: <ul style="list-style-type: none"> - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo, inodoros y mingitorios • Aseo y desinfección superficial (repasso) de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 			<p>competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.58	<p>El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria) como mínimo, las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones • Aseo de cortinas y/o persianas • Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves • Aseo de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 	Media	24 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.59	<p>El Contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo diario y semanal), las siguientes tareas:</p>	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc. • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o aire acondicionado • Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de equipos de Calefacción y/o aire acondicionado individuales (si los hubiera) • Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 			
Aseo y desinfección programada de sanitarios para alumnos				
IS2.60	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas a las establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.61	El contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) h, las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para: <ul style="list-style-type: none"> - Jaboneras - Dispensadores de toallas de papel - Dispensadores de papel sanitario - Toallas sanitarias - Ambientadores - Dispensadores de gel antibacterial • Aseo y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo, inodoros y mingitorios • Aseo y desinfección superficial (repasso) de todo otro elemento que establezcan 	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	en el contrato.			
IS2.62	El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.63	El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal.	Media	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Aseo y desinfección programada de elevadores				
IS2.64	El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y desinfección de superficies verticales • Aseo y desinfección de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo. • Aseo y desinfección de espejos y cristales (si los hubiera) • Aseo y desinfección de pisos • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan en el contrato. 	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.65	El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada seis (6) h, las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y desinfección superficial (repasso) de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo. • Aseo y desinfección superficial (repasso) de espejos y cristales (si los hubiera) • Aseo y desinfección de pisos 	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.66	El contratista realiza aseo y desinfección de los elevadores utilizados para transporte de residuos, inmediatamente después de ser utilizados para tal fin.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS2.67	<p>El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Aseo, lustre y/o pulido de todas las superficies y accesorios metálicos 	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Aseo y desinfección programada de áreas de servicio: almacenes de materiales, porterías, talleres de mantenimiento, cobertizos para equipos y salas de bombas, depósitos de basuras, aseo, etc.				
IS2.68	Los aseos de áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales, (eléctricos, sanitarios, informáticos, de aire acondicionado, de seguridad, telecomunicaciones, etc.) son realizados por personal especialmente capacitado para dichas tareas pertenecientes a cada uno de los servicios operativos involucrados (Mantenimientos, seguridad y vigilancia, etc.).	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.69	Los depósitos de uso del contratista son aseados por cada uno de los servicios a los que se destinan (Alimentos, Aseo, seguridad y vigilancia, etc.).	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.70	Los depósitos destinados a uso de las áreas administrativas, almacenes de materiales, porterías, son aseados y desinfectados según condiciones establecidas en Contrato de la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	<p>No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
Aseo y desinfección programada de estacionamientos cubiertos/libres. Accesos vehiculares y dársenas de ascenso y descenso de alumnos.				
IS2.71	El contratista realiza aseo profundo diario,	Mayor	15 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo de pisos • Aseo de puertas o portones de acceso • Aseo de rejillas de ventilación • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo superficial de equipamiento <ul style="list-style-type: none"> - Placas de señalización - Luminarias - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera) • Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera) 			<p>aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.72	<p>El contratista realiza aseo y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo y diario), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo a presión de pisos con equipo especial No Objetado • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca en el contrato. 	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Aseo Programado de Áreas Exteriores. Playones deportivos. Accesos.				
IS2.73	El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCION DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo de pisos • Aseo de puertas o portones de acceso • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo superficial de equipamiento <ul style="list-style-type: none"> - Placas de señalización - Luminarias - Mobiliario exterior (bancos, juegos infantiles, etc.) - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera) - Persianas y/o parasoles (si los hubiera) • Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera) • Aseo de todo otro elemento establecido en Contrato 			<p>operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS2.74	<p>El contratista realiza procedimientos de aseo periódico de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los indicadores de servicio para aseo diario), las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo a presión de pisos con equipo especial No Objetado • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos de marquesinas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Vidrios exteriores de ventanas y puertas a nivel • Marcos de ventanas, puertas y 	Media	48 h	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	antepechos exteriores. <ul style="list-style-type: none"> • Vidrios y ventanas en altura (si las hubiera) con utilización de equipos y procedimientos específicos para dicha tarea • Recubrimientos exteriores de acuerdo a su tipo y especificidad. • Parasoles (si los hubiera) • Azoteas • Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca en el contrato. 			
Aseo Programado de áreas verdes. Instalaciones exteriores del Laboratorio de Biología: Viveros y Huertas. Campos deportivos. (El servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo, es el responsable del cuidado y tratamiento del césped, de las especies, rastrillado, recolección de hojas y ramas, poda, eliminación de hierbas y desmalezamiento, como así también de control de plagas y enfermedades atinentes a las especies vegetales)				
IS2.75	El contratista realiza aseo diario, con materiales e insumos adecuados, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Remoción de todo tipo de objetos: colillas de cigarrillos, papeles, envoltorios o envases, etc. (Actividad realizada de manera complementaria con el servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo) • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo de mobiliario exterior: bancos, juegos infantiles, etc. • Todo otro tipo de aseo que establezca en el contrato 	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Servicio de extracción de basuras (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Según GTC 24, Gestión ambiental-Residuos sólidos, guía sobre separación de residuos sólidos; Según NTC 1674, Condiciones de almacenamiento y localización de residuos sólidos ordinarios; Según Ley 09 de 1979, sobre seguridad e Higiene Industrial; Según Sistema de Gestión ambiental según Norma ISO 14001; Según Decreto 979 de 2006 y Resolución 610 de 2010, sobre Condiciones ambientales) Otras Normas o reglamentaciones inherentes)				

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.76	El personal que realiza el aseo y desinfección de los diferentes sectores y espacios retira las bolsas de los contenedores internos, propios de cada espacio, y las coloca en los contenedores de los depósitos sectoriales de basuras desde donde es recolectada por personal especializado del servicio de extracción de basuras.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.77	El contratista garantiza la segregación de residuos, según los criterios establecidos en la normativa legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos, o lo fijado en Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.78	El contratista garantiza la implementación de procedimientos destinados al reciclado de residuos en cumplimiento de lo establecido en su Política Medioambiental, alineada con la normativa legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.79	Los depósitos de basuras, sectoriales y central, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden y aseo, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recolección y transporte interno de basuras				
IS2.80	El contratista cumple con horarios y turnos de recolección de basuras desde depósitos sectoriales hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas no objetado oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.81	El personal del servicio retira la basura de los depósitos sectoriales como mínimo cada ocho (8) h, o según lo establecido por el Contrato.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.82	El contratista provee y repone contenedores y bolsas de basuras No Objetados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto.	Mayor	n/a	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.83	El contratista utiliza carros para Recolección y transporte interno de basuras No Objetados por la entidad estatal competente en función de la normativa legal vigente en la materia.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.84	El contratista utiliza para cada recorrido, carros para Recolección y transporte interno de basuras previamente aseados y desinfectados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.85	El personal del servicio mantiene tapados los carros de Recolección y transporte interno de basuras, en tanto realiza los recorridos.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.86	El personal del servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la Recolección y transporte interno de basuras.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.87	El contratista garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de basura no sobrepasa los 2/3 de su capacidad.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.88	El contratista garantiza que el nivel de llenado de los carros de Recolección y transporte interno de basuras no sobrepasa los 2/3 de su capacidad.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.89	Se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de basuras.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.90	Las bolsas de basuras no se tiran, arrastran por el piso, ni compactan.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.91	Si se producen derrames se implementan procedimientos de contingencia no objetados oportunamente por la entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de emergencia y protección civil vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Almacenamiento temporal en depósito central y recolección, transporte externo y disposición final de basuras				
IS2.92	Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de basuras en el depósito central, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.93	Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de basuras que entran y salen del Depósito Central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente.	Mayor	n/a	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.94	El contratista garantiza que los contenedores del Depósito Central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad.	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.95	El contratista garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de basuras se realiza en cumplimiento de la normativa legal vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su manual de operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para no objeción de la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Control de plagas (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento del Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.)				
IS2.96	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante de su manual de operación un listado de equipos e insumos químicos a utilizar en el servicio para cada sector y/o espacio del proyecto elaborado en función de un estudio previo de la ubicación del mismo tendiente a la identificación de la Fauna Nociva propia de cada región.	n/a	7 d	Recepción en tiempo y forma de documentación operativa
IS2.97	equipos e insumos propuestos responden a la normativa legal vigente y están alineados con el principio de “eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental”.	Mayor	n/a	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.			operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.98	El contratista garantiza la implementación de procedimientos apropiados en un todo de acuerdo con el manual de operación no objetado del servicio, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.99	El contratista garantiza el uso de equipos e insumos apropiados, en un todo de acuerdo con sus listados de insumos No Objetados, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	5 min	No objeción de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.100	El contratista cumple con horarios y turnos de tareas preventivas de control de plagas establecidas en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.101	El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo objeto de las tareas inherentes al Control de plagas (fumigación, control y colocación de cebos, etc.), la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Tratamientos preventivos programados de prevención de insectos				
IS2.102	Se realizan tratamientos mensuales con revisión diaria por parte del personal que realiza las tareas de Aseo, desinfección,	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	extracción de basuras y Mantenimiento.			entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.103	En caso de detección de presencia de plagas en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del personal de este u otro servicio operativo, se comunica al centro de control, en un tiempo máximo de 20 min, para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.104	Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos educativos y de mayor actividad laboral.	Mayor	n/a	No objeción de horarios integrados a Programas y manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.105	Se aplica el plaguicida autorizado en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante. Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.106	Se cierran puertas y ventanas y todo tipo de sistema de circulación de aire antes de comenzar la tarea.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.107	Se protegen todos los equipos y utensilios para evitar su contaminación, antes de	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	comenzar la tarea.			operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.108	Se fumigan los espacios poco accesibles tales como aquellos sobre cielorrasos o plafones, depósitos, etc., con ayuda del personal del servicio de Mantenimiento si resulta necesario.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.109	Se limpian minuciosamente todo tipo de equipos, mobiliario y utensilios que puedan haber sido contaminados, una vez finalizada la tarea.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.110	Se ventila el sector fumigado durante al menos 30 min, o según las indicaciones del fabricante del producto utilizado, antes de liberarlo a su ocupación.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.111	Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de control de plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.112	Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 h luego de finalizada la tarea.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Tratamientos preventivos programados de prevención de roedores				
IS2.113	Se realizan tratamientos trimestrales con revisión mensual por parte de especialista y revisión diaria por parte del personal que realiza las tareas de Aseo, desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS2.114	En caso de detección o indicio de presencia de roedores (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.) en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del personal de este u otro servicio operativo, se comunica con un plazo máximo de 20 min al centro de control para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.115	Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos educativos y de mayor actividad laboral.	Mayor	n/a	No objeción de horarios integrados a Programas y manual de operación del servicio Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.116	Se utiliza el producto según indicaciones del fabricante. Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.117	Se coloca el producto en espacios habituales de presencia de roedores y en zonas donde se haya observado o se sospeche presencia de los mismos (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.).	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.118	Se repone o reemplaza el producto si es consumido o si se reseca.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.119	En caso que la estación de cebo se encuentre vacía se repone con el doble de cantidad.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.120	Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de control de plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.121	Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 h h luego de finalizada la tarea.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Tratamientos preventivos de otro tipo de fauna nociva				
IS2.122	Se elaboran y presentan para no objeción de la entidad estatal competente Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto.	n/a	7 d	Documentación operativa recibida en tiempo y forma
Detección mensual de plagas y monitoreo				
IS2.123	Personal especialmente capacitado del servicio recorre mensualmente la totalidad de los sectores y/o espacios del proyecto en busca de signos de presencia de plagas y/o quejas por parte del personal sobre la aparición de insectos o plagas en general.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.124	Personal especialmente capacitado del servicio monitorea mensualmente, trampas y estaciones de cebos a fin de reponer productos o corregir todo tipo de falla.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.125	El contratista garantiza la realización de estudios mensuales por parte de Personal especialmente capacitado sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Localización de Fauna Nociva • Factores que puedan haber dado lugar a su origen (las causas) • Factores que puedan haber favorecido la proliferación de la infestación. 	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.126	Los resultados de dichos estudios mensuales se registran en el centro de control.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS2.127	En función de los resultados arrojados por los estudios y seguimientos mensuales se implementan acciones correctivas (modificación de procedimientos preventivos, propuesta de cambio de productos utilizados, modificación de frecuencia de los seguimientos, elaboración de recomendaciones para usuarios, etc.).	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.128	Si se producen derrames de plaguicidas o similares se implementan procedimientos de contingencia no objetados oportunamente por la entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de emergencia y protección civil vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.129	El contratista garantiza que el Control de plagas de los sectores y espacios utilizados por el servicio, es realizado por personal especialmente capacitado para dichos fines, bajo control del Responsable de dicho servicio.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Aseo y desinfección de herramientas y equipos de trabajo				
IS2.130	El contratista usa limpiadores y desinfectantes autorizados por la entidad estatal competente en función de la normativa legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994) para el Aseo y Desinfección de las herramientas y equipos de trabajo del servicio.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.131	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el servicio, para aseo, desinfección y extracción de basuras, se	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	someten a un riguroso aseo y desinfección (según corresponda) diaria, incluida pulverización con solución desinfectante de los rodamientos de carros y otros equipos, enjuague con agua limpia y secado completo de los mismos.			entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.132	Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el servicio, para Control de plagas, se someten a un riguroso aseo y desinfección (según corresponda) inmediatamente después de su utilización.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.133	los traperos, paños, cubos, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente y solución desinfectante (según corresponda), una vez por día o cuando se los note visiblemente sucios.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.134	En el sector donde se realiza el aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del servicio, se coloca señalización No Objetada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.135	El agua de las cubetas de aseo y desinfección de elementos, herramientas y equipos del servicio no se utiliza para limpiar más de un (1) equipo o grupo de herramientas.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.136	Los baldes y/o cubetas utilizadas, una vez limpiados y desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.137	Los paños utilizados se retuercen solo con rodillo, quedando expresamente prohibido hacerlo a mano.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS2.138	Se limpia y desinfecta, diariamente, la báscula de pesaje de basuras, previa desconexión eléctrica, y en cumplimiento de las condiciones establecidas en el correspondiente Manual de Uso emitido por el fabricante.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS2.139	Los uniformes, gorros, delantales, guantes, etc. del personal de Aseo, desinfección y extracción de basuras, (Incluye control de plagas) se utilizan una sola jornada de trabajo, y/o cuando se ven sucios a simple vista, recambiándose por conjuntos limpios y desinfectados.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS2.140	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas).	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS2.141	Los Procedimientos de control y Programa de Evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS2.142	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.143	El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	objetados para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas), durante toda la vigencia del Contrato.			documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.144	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de Evaluaciones de Control no objetado para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.145	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS2.146	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%.	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.147	La totalidad de los sectores o espacios constitutivos del proyecto, para los cuales se establecen requerimientos de índole general en los indicadores de servicio, se verifican libres de plagas a simple vista.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.148	Se realizan controles microbiológicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto, de superficies correspondientes a diferentes elementos (escritorios, mostradores, alacenas, depósitos sectoriales y centrales de aseo y basuras, bibliotecas, mesadas, mobiliario, equipos, etc.) en horarios acordados post aseo y en diferentes horarios aleatorios.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.149	Los controles microbiológicos periódicos,	Mayor	24 h	Revisión trimestral

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	realizados por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, arrojan una reducción de microorganismos el 99,99 % dentro de un rango de 30 segundos a partir de haber sido aplicado el desinfectante de uso habitual o porcentaje establecido por Normativa Local aplicable o niveles fijados en Contrato.			aleatoria de documentación operativa
IS2.150	Se realizan controles por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto, de la totalidad de los sectores y/o espacios internos y externos del proyecto, para verificar que los mismos estén libres de plagas.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa
IS2.151	Los resultados del control microbiológico de Aseo y desinfección y de control de plagas periódico realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h luego de recibidos los mismos por el contratista	Medio	24 h	Revisión trimestral aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.152	En función de los resultados arrojados por los controles periódicos realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.153	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.154	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	competente.			
IS2.155	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de Aseo, desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos y reactivos				
IS2.156	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los Procedimientos correctivos y reactivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Gracia y Rectificación establecidos para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS2.157	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.158	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.159	El contratista cumple con los tiempos de Gracia y Rectificación establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.160	El servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, atiende el 100% de las solicitudes de	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	servicio requeridas a través del centro de control.			parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS2.161	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos y/o Reactivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos y/o Reactivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.162	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas ante acontecimientos imprevistos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS2.163	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS2.164	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS2.165	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.166	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS2.167	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS2.168	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.3 Indicadores para el servicio de alimentación

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de información general, atención a visitantes,	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	funcionarios y pacientes.			Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de alimentación				
IS3.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y programa de rutinas del servicio de información general, atención a visitantes, funcionarios y pacientes, que contiene como mínimo los elementos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS3.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS3.04	El Programa de Rutinas incluido en el manual de operación del servicio de información General y Atención a Visitantes, Funcionarios y Pacientes, se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	mensuales no objetados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.			documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de alimentación.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS3.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.10	El contratista designa durante toda la	n/a	n/a	No objeción de manual de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	vigencia del Contrato, como responsable del servicio de alimentación a un Profesional Nutricionista matriculado, con no menos de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de Alimentación de personal.			organización por parte de la entidad estatal competente No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS3.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados: <ul style="list-style-type: none"> • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla 	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.12	El personal del servicio de alimentación cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida (Gafete) • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • Uso de guantes (de látex reforzado) 	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Tapaboca protector tricapa(cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante 			
Recursos físicos (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, art. 58				
IS3.13	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, insumos, sistemas de comunicación, teléfonos, etc, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los presentes Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.14	El servicio de alimentación está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Rutinas de prestación (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, art. 58 y LNC, Ley 9 de 1979, art 288 y siguientes)				
Elaboración de menús (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
IS3.15	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio de alimentación, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente la Programación de Menús para los primeros tres (3) meses de operación, con variedad de componentes a utilizar para proveer	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comedor para Alumnos, con tres (3) variantes a elección: <ul style="list-style-type: none"> - Desayuno - Almuerzo - Merienda - Cena (si así correspondiera) • Comedor para Personal, con tres (3) variantes a elección: <ul style="list-style-type: none"> - Desayuno - Comida - Merienda - Cena (si así correspondiera) • Colaciones con dos (2) variantes a elegir para los alumnos y El personal que establezca la entidad estatal competente. • máquinas expendedoras de alimentos y bebidas • Cafetería o Kiosco Interno con listado y precios de productos a comercializar para alumnos y personal, en horarios a establecer. • servicio de catering a demanda con dos (2) variantes a elección y lista de precios para este servicio <p>La entidad estatal competente fija para cada proyecto la Programación de Menús y los servicios que se brindan, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato.</p>			
IS3.16	<p>La oferta de menús presentada para no objeción, incluye una variada selección de raciones que cubran las necesidades nutricionales y preferencias de los grupos a los que se destinan, alumnos y personal, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Contrato.</p>	n/a	7 d	<p>No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS3.17	<p>Las dietas propuestas cubren, como mínimo, las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser adecuadas a las edades, condición cultural, social, económica, de los alumnos y personal al que se destinan. • Ser adecuadas al clima, zona geográfica 	n/a	7 d	<p>No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente</p> <p>Revisión mensual aleatoria de las</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>o región.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser variadas incluyendo diferentes alimentos propios de la estación. • Ser completas, conteniendo los nutrientes necesarios. • Ser suficientes en cantidad. • Ser equilibrada, favoreciendo a la conservación y/o mejora de la salud. • Ser inocua, no implicando riesgos de ningún tipo. • Incluyen opciones para usuarios con necesidades especiales (dietas hiposódicas, hipocalóricas, libres de gluten, etc.) de acuerdo con los requerimientos establecidos en Contrato. 			<p>operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS3.18	<p>Las dietas proveen la cantidad de calorías establecidas en el Contrato.</p> <p>Nota: Los menús deberán ser consensuados oportunamente con el Departamento de Nutrición de la entidad estatal competente.</p>	n/a	7 d	<p>No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente</p> <p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS3.19	<p>La entidad estatal competente fija para cada proyecto el listado de alimentos o componentes que deben excluirse en las propuestas, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato.</p>	n/a	7 d	<p>No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente</p> <p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS3.20	<p>El contratista cuenta con los siguientes documentos No objetados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menús para Comedor de Alumnos • Menús para comedor de personal • Variedades de Colaciones para Alumnos y Personal 	Mayor	24 h	<p>Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente</p>

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • listado de productos y precios para máquinas expendedoras • listado de productos y precios para Bar o kiosco interno • Variantes para servicio de catering con listado de precios 			No se reportan fallas
IS3.21	El contratista respeta rigurosamente los documentos No objetados oportunamente por la entidad estatal competente referidos al servicio de alimentación.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.22	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, quince (15) días antes de vencido cada trimestre, la Programación de Menús para Comedor de Alumnos, comedor de personal, Bar o kiosco interno y variedades de Colaciones, para el trimestre subsiguiente.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
Provisión y almacenamiento de insumos				
IS3.23	El contratista planea el aprovisionamiento de los insumos necesarios para el servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.24	El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como "primeras marcas" reconocidas en el mercado local.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.25	El contratista diseña los procesos del servicio teniendo como objetivo la disminución del volumen de desperdicio de alimentos.	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS3.26	El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos del servicio.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.27	El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines.	Media	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.28	El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y limpieza las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del servicio.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.29	El contratista realiza las tareas de estiba temporaria y clasificación de insumos del servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.30	El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporaria y clasificación de insumos del servicio.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.31	Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.32	El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del servicio.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.33	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y etiquetado de los envases.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.34	El contratista garantiza el control diario de las fechas de vencimiento de los insumos y alimentos del servicio.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.35	El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y desinfección de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.36	El contratista garantiza para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco una temperatura constante entre 10°C y 21°C.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.37	El contratista garantiza para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco un porcentaje de humedad constante entre 60% y 70%.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.38	El contratista garantiza para todos aquellos insumos o alimentos que requieran almacenamiento congelado (refrigeradores o cámaras frigoríficas) una temperatura constante de -18°C o menos.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.39	El contratista garantiza la colocación de los insumos congelados dentro del congelador o cámara tan pronto hayan sido inspeccionados.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS3.40	Los refrigeradores o cámaras frigoríficas cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.41	El contratista garantiza que los insumos o alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras frigoríficas están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.42	El contratista controla diariamente la temperatura de refrigeradores o cámaras frigoríficas y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras.	Mayor	15 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.43	No se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras frigoríficas.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.44	Las puertas de refrigeradores o cámaras frigoríficas se mantienen cerradas el mayor tiempo posible.	Mayor	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.45	El contratista garantiza para todos aquellos insumos o alimentos que requieren almacenamiento refrigerado que los refrigeradores mantienen una temperatura constante de 4°C o menos.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS3.46	Los refrigeradores cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura, en el estante superior cerca de la puerta.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.47	El contratista coloca los insumos que necesitan refrigeración dentro de los refrigeradores tan pronto son inspeccionados.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.48	Los alimentos crudos se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o listos para el consumo.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.49	Los alimentos que se colocan dentro de refrigeradores, están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.50	El contratista controla diariamente la temperatura de los refrigeradores y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores	Mayor	15 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.51	No se colocan alimentos calientes en refrigeradores.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				competente No se reportan fallas
IS3.52	Las puertas de refrigeradores se mantienen cerradas el mayor tiempo posible.	Mayor	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.53	La temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente de los alimentos preparados es de manera constante de 65°C o más.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.54	Los equipos para mantenimiento en caliente cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus frentes.	Media	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.55	El contratista controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos.	Media	15 min	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.56	Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Elaboración de alimentos				

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.57	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente el Sistema Propuesto para la elaboración de los alimentos en función de la cantidad de raciones a proveer, tipo de destinatarios, cantidad de alumnos y personal previsto, etc. con la finalidad de garantizar la provisión continua por parte del servicio.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS3.58	El servicio de alimentación del contratista utiliza el Sistema de Elaboración de alimentos No Objetado oportunamente por la entidad estatal competente, salvo en caso de aplicación de procedimientos de contingencia. Ver Título: procedimientos de contingencia de estos mismos Estándares Específicos.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.59	El contratista cuenta con Sistema de Elaboración de alimentos No Objetado durante la totalidad de la vigencia del Contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.60	El contratista cumple con lo establecido, en el Sistema de Elaboración de alimentos No Objetado.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.61	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Sistema de Elaboración de alimentos No Objetado, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, ésta se integra al Sistema de Elaboración de alimentos vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Preparación de ingredientes y productos intermedios				
Generalidades				
IS3.62	Los equipos, charolas, utensilios, tablas de corte y todo lo que tenga contacto con los alimentos, se encuentra en perfecto estado de limpieza y desinfección antes de comenzar la elaboración.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.63	El personal involucrado en el proceso procede0 a: <ul style="list-style-type: none"> • Lavarse las manos y cepillarse las uñas, proceso que deberá repetirse en caso de tomar contacto con alimentos crudos o después de cada interrupción de actividad. • Cumplir con lo establecido en los Estándares referidos a Asignación de Recursos de este mismo Documento en relación a vestimenta. • Asegurarse de tener las manos secas para manipular equipos eléctricos. • Usar guantes o manoplas de protección contra riesgos térmicos cuando así corresponda. • No transportar elementos punzo cortantes (cuchillas, pinzas, etc.) fuera de sus estuches o en los bolsillos. • Guardar de manera protegida los elementos punzo cortantes cuando no se usan. • Manipular cuidadosamente los alimentos calientes. • Cumplir en general con todos los procedimientos de seguridad e Higiene laboral específicos para el servicio. 	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.64	El contratista controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.65	Los alimentos se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	10°C en ningún momento.			la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.66	No se deja comida preparada sin refrigeración.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.67	Siempre se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (Cucharones, pinzas, tenedores, etc.).	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.68	Durante la elaboración de comidas no se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Frutas, hortalizas y verduras				
IS3.69	<p>Cuando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudas para la elaboración de ensaladas, éstos se someten, en la etapa previa inmediata a su utilización, a las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lavan con agua potable y jabón una por una o en pequeños manojos. • Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de jabón. • Se sumergen una solución desinfectante No Objetada por la legislación vigente, adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante. • Se secan al aire • No se vuelven a enjuagar • Se almacenan en sector bajo refrigeración de 4°C hasta el momento de su consumo. 	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
Descongelamiento				
IS3.70	Los alimentos se pasan de refrigeradores o cámaras frigoríficas a heladeras para su descongelamiento.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.71	Los alimentos ya descongelados no vuelven a congelarse bajo ningún concepto.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.72	Excepcionalmente se pueden descongelar alimentos que vayan a utilizarse inmediatamente (en menos de 2 h) a chorro de agua fría (21°C) o en horno microondas, nunca a temperatura ambiente.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.73	Las carnes nunca se descongelan bajo el grifo de agua caliente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.74	Se pueden descongelar algunos alimentos como parte del proceso de cocción, ej.: papas fritas congeladas.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.75	Los alimentos descongelados son consumidos dentro de las 24h o en su defecto son descartados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Elaboración de productos finales				
IS3.76	Las temperaturas de cocción son superiores a:	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> Carne de res o de cerdo molida 69°C por un mínimo de 15 segundos Aves o carnes rellenas 74°C por un mínimo de 15 segundos Resto de los alimentos 63°C por un mínimo de 15 segundos 			la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.77	Los alimentos preparados, que han de consumirse calientes, no se exponen a la temperatura ambiente, se mantienen a un mínimo de 65°C.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.78	Los alimentos preparados que no van a ser inmediatamente consumidos se refrigeran rápidamente (4°C).	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.79	La presentación de los alimentos transmite una buena imagen para el usuario.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.80	El tiempo que tarda en descender la temperatura de un alimento preparado de 60°C a 10°C nunca supera el límite crítico de dos (2) h, para lo cual, de ser necesario, se utilizan abatidores de temperatura a fin de acelerar el enfriamiento.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Mantenimiento y recalentamiento de productos elaborados				
IS3.81	Se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato. Este proceso nunca tarda más de 2 h en llegar a 10°C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.82	Los alimentos que se consumen fríos se entregan para consumo sin demora a fin de evitar la proliferación de bacterias.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS3.83	Los alimentos cocinados para uso inmediato se mantienen, hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 70°C en el centro de su masa.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.84	Los alimentos cocinados para uso inmediato nunca se dejan a temperatura ambiente.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.85	Para conservar los alimentos preparados un periodo de 24 h, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 8° C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.86	Para conservar los alimentos preparados, un periodo de 24 a 72 h, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 4° C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.87	Para conservar los alimentos preparados por un periodo superior, se congelan a temperatura igual o inferior a -18° C.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.88	Los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración y alcanzan una temperatura igual o superior a 65° en el centro interno del alimento.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.89	No se recalientan alimentos en más de una ocasión, ni se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				la entidad estatal competente No se reportan fallas
Distribución de alimentos				
Comedor de alumnos y comedor de personal				
IS3.90	El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor de Alumnos y comedor de personal.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.91	El contratista implementa para el Comedor de Alumnos y comedor de personal un sistema de barra de distribución.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.92	Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, tinas, exhibidores, etc.), se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.93	Las bandejas (tinas) para alimentos calientes de la barra de distribución se mantienen a una temperatura de 60°C.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.94	Las bandejas (tinas) para alimentos fríos de la barra de distribución mantienen una temperatura de 7°C.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.95	Se tapan y se mantienen así, todos los alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados en la barra de distribución.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS3.96	Los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.97	El contratista asegura la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.98	La línea de provisión puede ser recorrida en un tiempo máximo de cinco (5) min.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.99	Las porciones son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.100	Los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 min luego de retirarse los comensales.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Comedor de sala cuna y jardín de infantes				
IS3.101	El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor de sala cuna y jardín de infantes.	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.102	El contratista garantiza la prestación del servicio a los hijos del personal de la institución Educativa y sus madres sin	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	discriminación alguna.			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.103	El contratista implementa para el Comedor de sala cuna y jardín de infantes un sistema de distribución de los alimentos acarreado las bandejas con las raciones servidas desde la Cocina Central.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.104	El personal de Alimentación no permite el acceso al comedor de personas ajenas al servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.105	El responsable del servicio garantiza la Provisión de alimentos que considere las raciones más apropiadas para cada grupo etario durante su estadía en la Sala de Cuna y Jardín Infantil en coordinación con el Nutricionista del servicio de alimentación	Mayor	½ hora	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.106	Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (bandejas, vajilla, descartables, etc.), se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.107	El auxiliar de comedor asiste al auxiliar docente, en las tareas de higienización de manos de los niños, antes y después de las comidas.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.108	El auxiliar de comedor, auxiliar docente, asisten a los niños para su alimentación.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.109	Los padres pueden solicitar entrevistas informativas con el nutricionista responsable del servicio de alimentación.	Media	24 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS3.110	Los alimentos están protegidos y/o tapados hasta el momento de su consumo.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.111	El contratista asegura la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.112	Las porciones son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.113	Los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 min luego de retirarse los comensales.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Colaciones				
IS3.114	Los horarios y modalidades de entrega de colaciones serán fijados oportunamente por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	n/a
IS3.115	El Contratista respeta las variantes de tipos de colaciones No Objetadas oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.116	Las colaciones se arman en bandejas, incluyendo vajilla, cubiertos y servilletas, todo de índole descartable, y cerrado herméticamente.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.117	Las bebidas son envasadas y pueden incluirse dentro de las mismas bandejas o entregarse de manera independiente de acuerdo a la o las variantes No Objetadas por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.118	Si las bebidas se incluyen dentro de la bandeja, no entran en contacto con el resto de los alimentos.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.119	Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen refrigerados hasta el momento previo al armado de la misma.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.120	Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen calientes hasta el momento previo al armado de la misma.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Bar o kiosco interno				
IS3.121	Los horarios y modalidades de atención del Bar o kiosco interno serán fijados oportunamente por la entidad estatal competente para cada proyecto y cubrirán los horarios de recreo de los alumnos.	n/a	n/a	n/a
IS3.122	El Bar o kiosco interno comercializa exclusivamente el listado de productos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS3.123	El contratista garantiza para el Bar o kiosco interno idénticas condiciones de recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución que para Cocina y comedores, en lo que respecta a cumplimiento de Indicadores y toda otra condición establecida en el Contrato y sus Anexos y en la normativa vigente, aplicándose los mismos Estándares que en dicho sector.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.124	El Bar o kiosco interno respeta el listado de precios No Objetado oportunamente por la entidad estatal competente.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.125	Los alimentos que se expenden el Bar o kiosco interno pueden ser elaborados en la Cocina de los comedores de Alumnos y Personal, ser total o parcialmente elaborados en la cocina del Bar, o provenir de la sub contratación de un proveedor externo de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.126	Si la comida del Bar o kiosco interno proviene de la Cocina Central, se transporta en carros térmicos conteniendo porciones individuales que se guardan en refrigeradores o cámaras.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.127	Si la comida del Bar o kiosco interno es elaborada en la Cocina propia, se aplican los mismos requerimientos de Provisión, Almacenaje, Elaboración y Distribución detallados para el caso del Comedor de Alumnos y el comedor de personal y los mismos Indicadores que para ese Sector.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.128	Si la comida del Bar o kiosco interno proviene en su totalidad de un sub contratista externo es provista refrigerada, en porciones individuales mediante transportes habilitados a tales fines de acuerdo a la legislación legal	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	vigente y es colocada rápidamente en los refrigeradores o cámaras.			No se reportan fallas
IS3.129	Los alimentos se preparan y/o acomodan para su exhibición y/o entrega al usuario de acuerdo a la modalidad de atención No Objetada (autoservicio, barra de provisión, atención a la mesa, etc.).	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.130	Los menús y listas de precios se mantienen actualizados y exhibidos en lugares fácilmente accesibles.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.131	La modalidad de pago se implementará de acuerdo a metodología No Objetada oportunamente por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Servicio de catering				
IS3.132	La oportunidad, requerimientos y modalidades de prestación del servicio de catering serán fijados por la entidad estatal competente para cada proyecto.	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Recolección de residuos, limpieza y desinfección de cocina, comedor de alumnos, comedor de personal y Bar o kiosco interno				
IS3.133	El contratista usa limpiadores y/o desinfectantes No Objetados por la entidad estatal competente y de acuerdo a la normativa legal vigente.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.134	Los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de personal responsable.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.135	El contratista garantiza el retiro de bolsas de residuos sólidos comunes de la totalidad de los sectores de Cocina, comedor de alumnos, comedor de personal y Bar o kiosco interno, su clasificación según Normativa vigente, y su almacenamiento en depósito refrigerado, desde donde son recolectados por el servicio de Recolección de Residuos, en horarios específicos establecidos a tales fines para cada turno de trabajo.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.136	El contratista asegura el mantenimiento, limpieza y desinfección, como asimismo el orden de la totalidad de los depósitos de residuos de Cocina, comedor de alumnos y comedor de personal y Bar o kiosco interno.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.137	El contratista asegura la reposición de contenedores y bolsas de residuos No Objetados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina, comedor de alumnos, comedor de personal y Bar o kiosco interno.	Mayor	1 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.138	El contratista garantiza la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de la totalidad de la Cocina, comedor de alumnos, comedor de personal y Bar o kiosco interno, incluyendo sectores de almacenamiento de todo tipo de insumos, alacenas, refrigeradores o cámaras, frigoríficos, sectores de preparación y cocción de alimentos (mesadas, bachas, tinas, etc.), menaje (ollas, losa, utensilios), mobiliario, equipos fijos y móviles, equipos rodantes de traslado, etc, como asimismo de paredes, pisos, ventanas, vidrios, paneles divisorios, puertas, techos, cielorrasos o plafones, luminarias, campanas, rejillas de aire acondicionado y/o ventilación, rejillas de piso, desagües y bocas y/o cámaras de acceso, cámaras decantadoras e interceptores de grasa, barras de provisión, mesas, sillas, mostradores, exhibidores, y todo otro elemento	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	constitutivo de dichos espacios.			
IS3.139	El contratista garantiza la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de los espacios destinados a sanitarios y vestidores del personal del servicio de alimentación, como asimismo la provisión de insumos destinados a estos locales, tales como insumos y consumibles para jaboneras, dispensadores de toallas de papel y papel higiénico.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS3.140	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de alimentación.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS3.141	Los Procedimientos de control y Programa de Evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS3.142	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.143	El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.144	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de Evaluaciones de Control no objetado para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.145	Los Procedimientos de control cumplen con los requerimientos que para la prestación de los servicios se fijan en los indicadores de gestión o Estándares Generales y Específicos, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	7 d	No objeción de la documentación presentada
IS3.146	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS3.147	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%.	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.148	Se realizan controles bromatológicos periódicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la entidad estatal competente y/o la normativa legal vigente al respecto, de los alimentos que se proveen Comedor de Alumnos, comedor de personal, de los alimentos que integran las Colaciones y de los alimentos que se expenden Bar o kiosco interno y máquinas expendedoras.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.149	Los resultados de los controles bromatológicos periódicos se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h luego de recibidos los mismos por la Contratante.	Media	2 h	Revisión trimestral aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.150	En función de los resultados arrojados por los controles bromatológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.151	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de alimentación.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.152	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS3.153	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de alimentación obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos y reactivos				
IS3.154	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los Procedimientos correctivos y reactivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Gracia y Rectificación establecidos para el servicio de alimentación, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS3.155	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS3.156	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.157	El contratista cumple con los tiempos de Gracia y Rectificación establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.158	El servicio de alimentación, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.159	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos y/o Reactivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos y/o Reactivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS3.160	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente,	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de alimentación ante acontecimientos imprevistos.			
IS3.161	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS3.162	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS3.163	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.164	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS3.165	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio Alimentación, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS3.166	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.			No se reportan fallas

5.4 Indicadores para el servicio de seguridad y vigilancia

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS4.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de seguridad general y Vigilancia, en concordancia con la Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares; Cap.8: Prevención de Actos Vandálicos.	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de seguridad general				
IS4.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación del servicio de seguridad general y Vigilancia, que contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> Programa de rutinas mensuales Plan de Acción de seguridad general y Vigilancia alineado con el Programa de emergencia y protección civil No Objetado para el Proyecto Programa de Gestión de sistemas tecnológicos 	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.			estatal competente
IS4.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio de seguridad general y Vigilancia se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales no objetado para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del servicio de seguridad general y Vigilancia durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de seguridad general y Vigilancia.			y forma
Recursos humanos (El contratista garantiza para este servicio el cumplimiento de: Decreto-Ley 356 de 1994, Estatuto Nacional de Vigilancia y seguridad Privada, reglamentado por el Decreto 2187 de 2001 sobre Condiciones de prestación de los servicios de vigilancia; Resolución 2852 de				
IS4.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.10	El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como responsable del servicio de seguridad general y Vigilancia a un Profesional Técnico Especialista habilitado con no menos de tres (3) años de experiencia laboral comprobable en funciones similares en servicios de este tipo en instituciones Educativas	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS4.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados: <ul style="list-style-type: none"> • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla 	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.12	El contratista provee un servicio de seguridad general y Vigilancia 24 h del día los 365 días del año, o según las	n/a	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	condiciones establecidas oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico.			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.13	<p>El personal del servicio de seguridad general y Vigilancia cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del plan de emergencia, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio de seguridad general y Vigilancia • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Calzado de seguridad 	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS4.14	<p>El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, elementos de protección personal, insumos, señalización, herramientas, Vehículos de traslado y vigilancia, sistemas de Comunicación (radios, teléfonos celulares), sistemas tecnológicos de seguridad* y Equipos, entre otros necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente</p> <p>La necesidad de portación de algún tipo de arma será establecida oportunamente por la entidad estatal competente.</p>	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	*Ver Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos: Corrientes débiles – instalaciones de seguridad Tecnológica, de este mismo documento.			
IS4.15	El servicio de seguridad general y Vigilancia está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS4.16	El contratista cuenta con listado de insumos, materiales, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS4.17	El contratista cuenta con listado de equipos y de sistemas tecnológicos de seguridad especializados No Objetados (CCTV, alarmas, equipos de monitoreo, lectores biométricos, de proximidad, etc.), para todos aquellos sectores, espacios o elementos para los cuales así se lo requiera, en las correspondientes Bases Contractuales y Anexos Técnicos. Ver Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos: Corrientes débiles – instalaciones de seguridad Tecnológica, de este documento.	Mayor	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Rutinas de prestación				
seguridad de las personas y bienes – Control de accesos, entrada y salida de personas y bienes - puestos de control y rondas de patrullaje (Estas indicaciones son de índole general y deberán ser completadas y ajustadas oportunamente para cada proyecto en particular)				
IS4.18	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, y como parte integrante del correspondiente manual de operación del servicio, un Plan de Acción que garantiza	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	la seguridad de las personas y bienes del edificio, que cumple con lo establecido en el Programa de emergencia y protección civil no objetado, con lo establecido en los presentes Indicadores y con todo otro requerimiento del Contrato, y el correspondiente programa de rutinas del servicio asociado al mismo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente.			
IS4.19	El contratista se compromete, con la finalidad de realizar el correspondiente análisis de riesgos previo a la elaboración de dicho Plan, a realizar un relevamiento completo de la ubicación y, situación del entorno del edificio educativo, a fin de detectar y evaluar las posibles situaciones de riesgo, como así también las características funcionales, constructivas, de infraestructura y equipamiento, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato.	n/a	n/a	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.20	El Plan de Acción presentado conjuga la presencia de vigilantes, en puestos fijos y rondas, y de sistemas de seguridad Tecnológica, y comprende como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimiento y protocolos de actuación en cuanto a riesgos inherentes a la ubicación, estructura y funcionalidad • Protocolos en caso de hurtos, agresiones, robos, coordinados con personal educativa y/o autoridad policial competente • Propuesta de sistemas de seguridad Tecnológica y su gestión • Propuestas de seguridad específicas según destino del edificio • Propuesta de seguridad del personal, alumnos y bienes • Propuesta de control de accesos 	n/a	n/a	Documentación recibida en tiempo y forma Documentación No Objetada por la entidad estatal competente
IS4.21	El contratista cuenta con personal de seguridad permanente en espacios considerados de riesgo, condicionados a los parámetros fijados para el proyecto en el Contrato, que comprenden:	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los accesos interiores y exteriores • Espacios de permanencia de público visitante (Salas de espera, Hall de ingreso, Salones de actos y prácticas deportivas, etc.) • Centros de cómputos • Acceso a sectores de Oficinas internas • Accesos y salidas de estacionamientos • Acceso de alumnos y personal • Playas de descarga • Depósitos o almacenes • Todo otro tipo de sectores establecidos por la entidad estatal competente 			No se reportan fallas.
IS4.22	<p>El contratista se compromete a implementar protocolos de seguridad especiales para edificaciones o espacios donde se resguarden valores u otras situaciones particulares, según los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, consensuados con las autoridades competentes, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de espacios donde se guardan valores, cajas de seguridad, cajeros automáticos, realizar un monitoreo continuo y mantener las puertas cerradas en momentos de conteo, manipulación, distribución de los mismos. • Colaborar con los dispositivos de seguridad de las empresas de transporte de caudales durante las operaciones dentro de la entidad. 	Mayor	10 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas.</p>
IS4.23	El contratista controla todos los accesos al/los edificios, y registra el movimiento de entrada y salida de toda persona y/o vehículo, según los procedimientos establecidos en el Programa de control de accesos no objetado.	Mayor	10 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente</p> <p>No se reportan fallas.</p>
IS4.24	El personal de seguridad general y Vigilancia cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas.
IS4.25	El contratista verifica la identificación del personal y alumnos que ingresan mediante la revisión de todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc., y de las identificaciones que porta El personal que trabaja en el edificio.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.26	El contratista lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del edificio que no sean de acceso público, según características y modalidades establecidas por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.27	El contratista mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, o cualquier otro incidente expresamente establecido por la entidad estatal competente.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.28	El contratista implementa procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos o ajenos a las funciones del edificio y que presenten probabilidad de riesgo.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.29	El servicio de seguridad general y Vigilancia revisa toda la correspondencia que ingresa al edificio a fin de prevenir atentados por medio de la utilización de artefactos explosivos ocultos.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.30	El contratista controla la entrada y salida de elementos o equipos que son ingresados al Edificio por parte de subcontratistas o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.31	El contratista controla la salida de elementos o equipos propios del edificio que son retirados del mismo por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno.			No se reportan fallas.
IS4.32	El servicio de seguridad general y Vigilancia se encarga de recibir los objetos perdidos dentro de las instalaciones y de contactar al propietario si el mismo está identificado a fin de ser reintegrado.	Baja	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.33	Los objetos perdidos son guardados en custodia hasta que sean retirados o reclamados por sus propietarios o en su defecto, durante un plazo mínimo de dos meses, procediendo luego del mismo a realizar las acciones acordadas oportunamente con la entidad estatal competente.	Baja	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.34	El servicio de seguridad general y Vigilancia es responsable de la gestión y custodia del tablero de llaves del edificio, estando a su cargo la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente manual de operación del servicio No objetado.	Media	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.35	En caso de incidentes por parte de los usuarios del edificio, El personal de seguridad general y Vigilancia pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.36	Ante acciones que atenten contra la seguridad de las instalaciones, equipamientos o quebrantamientos disciplinarios o de conductas, que afecten la operación del edificio, las actividades o la integridad de las personas, se da aviso inmediatamente al Responsable de la entidad estatal competente a fin de que solicite la presencia de la fuerza policial o quien corresponda, según los procedimientos de relación y cooperación establecidos.	Mayor	3 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.37	El contratista implementa patrullajes y rondas de seguridad, frecuentes y aleatorias, que incluyan todo los espacios	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	del edificio interiores y exteriores, de acuerdo al Programa de Rutinas No objetado del servicio.			la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.38	El contratista reporta al centro de control la falta o deterioro que verifique en equipos contra incendios o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble.	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.39	El contratista verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las vías de escape (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de incendios y registra y reporta los hechos relevantes observados al centro de control.	Media	1 h.	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.40	El servicio de seguridad general y Vigilancia cuenta con los planos de distribución del equipamiento dentro del edificio actualizado, provisto por el servicio de Mantenimiento.	Media	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.41	El personal de seguridad general y Vigilancia verifica mensualmente que todo el equipamiento se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin.	Media	7 d	mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.42	El personal de servicio de seguridad	Mayor	3 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	general y Vigilancia atiende el 100% de los incidentes según lo establecido en su manual de operación y el correspondiente Plan de Acción y Programa no objetados.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.43	El contratista capacita, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses) a todo El personal de seguridad general y Vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de emergencia y protección civil no objetada.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
IS4.44	El contratista garantiza la participación activa del personal de seguridad general y Vigilancia en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (Desastres, Incendios, Emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de emergencia y protección civil no objetado.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Gestión de sistemas tecnológicos				
IS4.45	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, y como parte integrante del manual de operación del servicio, un Programa de Gestión de sistemas tecnológicos de seguridad instalados en el proyecto (Circuitos Cerrados de Televisión, Alarmas de pánico, Alarmas de intrusión, sistemas de control de accesos, Detectores de sustancias o elementos peligrosos, etc.), para su no objeción por parte de la entidad estatal competente. Instalación detallada en Indicadores de Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos: Corrientes débiles – instalaciones de seguridad Tecnológica; del presente documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.46	El contratista cumple con lo establecido para el funcionamiento y gestión de los sistemas tecnológicos de seguridad en el manual de operación del servicio, el Programa de Gestión asociado no objetado y con todo otro requerimiento establecido en el Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS4.47	El contratista garantiza la operación continua del 100% de los equipos y sistemas tecnológicos de seguridad instalados en el edificio.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.48	El servicio de seguridad general y Vigilancia cuenta con un Responsable permanente, de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, a cargo de los mismos.	Mayor	30 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.49	El servicio de seguridad general y Vigilancia almacena lo grabado en el CCTV por lo menos durante 6 meses, o durante el lapso establecido en las Bases y sus Anexos contractuales en cumplimiento de la normativa legal vigente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Registro y reporte de incidentes				
IS4.50	El contratista registra y reporta al centro de control y al Responsable designado por la entidad estatal competente, todos los incidentes de seguridad contra los usuarios, instalaciones, equipos e infraestructura, que se produzcan dentro del edificio.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.51	El servicio de seguridad general y Vigilancia lleva un registro actualizado de todo El personal que trabaja en el edificio, especificando, entre otros datos: o Apellido y nombre o Cargo o clase de función y lugar de trabajo o fechas de altas y bajas o N° de Identificación A fin de poder realizar los controles de acceso de personal acordados.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.52	El contratista emite un reporte y registro diario de incidentes conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el edificio y reportados al centro de control.	Media	1 hora	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS4.53	El contratista da aviso al centro de control y al Responsable designado por la entidad estatal competente y emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación o la integridad de cualquier persona o usuario del edificio.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
Procedimientos de control				
IS4.54	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de seguridad general y Vigilancia.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS4.55	Los Procedimientos de control y Programa de Evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS4.56	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.57	El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS4.58	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de Evaluaciones de Control No objetado para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.59	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS4.60	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%.	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.61	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas por la entidad estatal competente para el servicio de seguridad general y Vigilancia.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.62	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS4.63	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de seguridad general y Vigilancia obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos y reactivos				
IS4.64	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	explícite los Procedimientos correctivos y reactivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Gracia y Rectificación establecidos para el servicio de seguridad general y Vigilancia, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.			
IS4.65	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos y reactivos No objetados para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.66	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos y reactivos No objetados para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	2 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.67	El contratista cumple con los tiempos de Gracia y Rectificación establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.68	El servicio de seguridad general y Vigilancia, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.69	El servicio de seguridad general y Vigilancia atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control, un lapso no mayor a 5 min.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.70	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos y/o Reactivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos y/o Reactivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS4.71	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de seguridad general y Vigilancia ante acontecimientos imprevistos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.72	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS4.73	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS4.74	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral

INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.			aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.75	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia No objetados para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS4.76	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia No objetados para el servicio de seguridad general y Vigilancia, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS4.77	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

5.5 Indicadores para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS5.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento para Edificaciones Educativas. Los servicios de estacionamiento son considerados como accesorios a la red vial	Mayor	Variable según tipo de falla	No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	y por lo tanto regulados por cada uno de los municipios o distritos. En el caso de Bogotá, dicha regulación se encuentra en el Decreto 444 de 1984 el cual dividió los parqueaderos en 4 categorías diferentes para efectos tarifarios, lo cual ha perdido relevancia en tanto el Decreto 423 de 1995 decretó la libertad tarifaria en estos servicios.			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Manual de operación del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento				
IS5.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación y Programa de rutinas mensuales del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento en los términos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS5.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente
IS5.04	El Programa de rutinas mensuales incluido en el manual de operación del servicio se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función del proyecto definitivo, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de rutinas mensuales No objetados para el servicio de Manejo de Tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el Programa de rutinas mensuales del	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	servicio de Manejo de Tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.		indicadores para cada rubro	la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.07	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento.	Mayor	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
Recursos humanos				
IS5.09	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.10	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados: <ul style="list-style-type: none"> organigrama funcional del servicio plantilla de personal Conteniendo como mínimo:	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del Cargo Datos del personal Cantidad Turnos de Trabajo Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla 			competente. No se reportan fallas
IS5.11	El personal del servicio de Manejo de Tránsito y estacionamiento trabaja de manera conjunta, coordina y planificada previamente por razones de seguridad, con El personal del servicio de seguridad general y Vigilancia.	n/a	n/a	No objeción del manual de operación del servicio
IS5.12	El contratista provee un servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.13	<p>El personal del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento cumple con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) Contar con registro de capacitación actualizado y demostrar conocimiento del plan de emergencias, Catástrofes Internas y Externas Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. Uso de Identificación establecida. Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene Calzado de seguridad 	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS5.14	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de	Mayor	1 hora	No objeción de manual de operación del servicio por

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	uniformes, elementos de protección personal, Consumibles, herramientas, Equipos, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de comunicación (onda corta, radio, teléfonos móviles, sistemas tecnológicos de seguridad*(mecanismos de control de accesos, barreras automáticas, máquinas expendedoras de boletos, cajeros para pago de estacionamiento, si corresponde), sistema de impresión de permisos, entre otros, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los presentes Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente. *Ver Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos y 6.2.5. servicio de seguridad general y Vigilancia, de este documento.			parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.15	El servicio de Manejo de Tránsito y estacionamiento está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control.	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.16	El contratista cuenta con listado de insumos, herramientas, sistemas de Comunicación y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, para el servicio.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de la documentación operativa por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Rutinas de prestación. (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente para cada proyecto específico)				
Control y registro de accesos Referencia: Mantenimiento de instalaciones, sistemas y Equipos				
IS5.17	El contratista garantiza que el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento es asistido por el servicio de seguridad	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	general y Vigilancia en lo concerniente a la seguridad de las personas y vehículos en los sectores de estacionamiento y en los puestos de control de ingreso y egreso vehicular.			la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.18	El contratista asegura la implementación de un sistema de control de los accesos al estacionamiento del personal, visitantes, proveedores y otros usuarios autorizados, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.19	El contratista registra los datos (del Conductor, del vehículo, horario de ingreso y salida, etc. y todo otro requerimiento establecido en el Contrato) de todos los vehículos que entran y salen del o los sectores de estacionamiento.	Media	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.20	El personal del servicio orienta a los usuarios en cuanto al tránsito dentro de las áreas de estacionamiento y dársenas de ascenso y descenso de alumnos, indicando movimientos permitidos y espacios donde estacionar.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Administración del estacionamiento				
IS5.21	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, como parte integrante del manual de operación del servicio, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente el porcentaje de cajones de estacionamiento destinados al transporte escolar, al personal de la entidad estatal competente, a los visitantes, proveedores y otro personal autorizado, con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores, como así también los espacios destinados a estacionamiento de bicicletas y motocicletas, en cumplimiento de lo establecido en el Contrato y/o la normativa legal vigente, según Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de instalaciones y Ámbitos escolares, numeral 5.3.3.3.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS5.22	El contratista garantiza la operación de los	Mayor	10 min	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	sistemas de entrada y salida al estacionamiento, durante todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.23	El contratista garantiza la gestión de un tránsito fluido dentro de los sectores de estacionamiento y dársenas de ascenso y descenso de alumnos, con el objetivo de que no se produzcan demoras en la entrada, salida y dentro de los mismos, especialmente en los horarios de ingreso y egreso de personal y estudiantes	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.24	El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados al transporte escolar y persona con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores.	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.25	El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a vehículos considerados de emergencia: Ambulancias, Bomberos, Policía.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.26	El contratista asegura la correcta y clara señalización de los accesos, de las rutas de circulación, de los cajones o espacios de estacionamiento.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.27	El contratista asegura que los espacios de estacionamiento sean seguros y estén libres de obstrucciones.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.28	El contratista asegura que las Áreas designadas como áreas de "No estacionarse" u otras que restrinjan el estacionamiento de vehículos, se mantengan libres de automóviles no autorizados u otras obstrucciones.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
				No se reportan fallas
IS5.29	El contratista asegura y controla la capacidad del estacionamiento a fin de no rebasar sus límites.	Media	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.30	El contratista se encarga de la emisión y gestión de los permisos de estacionamiento al personal autorizados por la entidad estatal competente.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.31	El contratista garantiza, si así corresponde, la puesta en práctica del sistema de cobro, recolección de cuotas y regulaciones de estacionamiento adoptadas por la entidad estatal competente en las correspondientes Contrato.	Mayor	1 h.	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.32	El contratista asegura que los cargos y regulaciones de estacionamiento, incluyendo la política de boletos perdidos, sean claramente notificados a los usuarios en todas las entradas a las áreas de estacionamiento y en los lugares de pago, en cumplimiento de las pautas establecidas en el Contrato.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.33	El contratista implementa las políticas acordadas con la entidad estatal competente con respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Remoción de obstrucciones • Aplicación de multas o penalizaciones por estacionarse en lugares prohibidos • Aplicación de multas o penalizaciones por boletos perdidos 	Media	15 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS5.34	El contratista proporciona a la entidad estatal competente un reporte mensual que incluye como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Venta de boletos para cada categoría en su caso (si corresponde) 	Mayor	24 h	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> • Permisos emitidos y reclamados • Incidentes de todo tipo ocurridos dentro del o las área/s de estacionamiento 			
Rutinas de mantenimiento				
IS5.35	<p>El personal del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento verifica el estado de mantenimiento y aseo de los elementos que conforman la infraestructura, instalaciones, espacios verdes y exteriores, de las áreas de estacionamiento, tales como</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pavimentos • Cordones y veredas • Demarcación de solados • Iluminación • Señalización • Limpieza • Equipamiento • sistemas de seguridad • Vegetación del sector <p>Reportando la fallas detectadas al centro de control a fin de que el servicio de Mantenimiento y/o Aseo, desinfección, Extracción de basuras y Control de plagas, proceda a rectificar la falla detectada.</p>	Media	2 h.	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Procedimientos de control				
IS5.36	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos y programa diseñados para garantizar el control del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS5.37	Los Procedimientos de control y Programa de Evaluación del servicio, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	7 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS5.38	Los Procedimientos de control y el	n/a	7 d	Documentación recibida

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	programa de evaluación del servicio se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función del proyecto definitivo, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.			en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.39	El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetadas para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.40	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programas de Evaluaciones de Control no objetado para el servicio de Manejo de Tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.41	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control del servicio se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS5.42	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 75%.	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.43	Se verifica que El contratista implementa en forma oportuna, eficiente, eficaz y segura la operación y administración del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.44	El contratista implementa las encuestas de satisfacción oportunamente No Objetadas	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	por la entidad estatal competente para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento.			operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.45	Los resultados de las encuestas de satisfacción se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS5.46	Los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 75%.	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la Entidad Contratan
Procedimientos correctivos y reactivos				
IS5.47	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los Procedimientos correctivos y reactivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Gracia y Rectificación establecidos para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS5.48	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.49	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.50	El contratista cumple con los tiempos de Gracia y Rectificación establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio y en el correspondiente Anexo	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Contractual de Mecanismos de Pago.		Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	competente No se detectan fallas
IS5.51	El servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.52	El servicio de manejo de tránsito y estacionamiento atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como "emergencias" vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor a 15 min.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.53	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos y/o Reactivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos y/o Reactivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS5.54	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio, un documento que explicita los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio de manejo de tránsito y estacionamiento ante acontecimientos imprevistos.			
IS5.55	En la elaboración de los procedimientos de contingencia El contratista realiza un análisis de riesgos (técnicos y/u operativos) para cada proyecto específico que puedan convertirse en puntos críticos.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS5.56	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS5.57	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función del proyecto definitivo, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.58	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS5.59	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia No objetados para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS5.60	El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<p>modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos.</p> <p>Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.</p>			No se reportan fallas

5.6 Indicadores para el servicio de primeros auxilios

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS6.01	El contratista cumple las normas legales vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de primeros auxilios para Edificaciones Educativas.	Mayor	Variable según tipo de falla	<p>No objeción de documentación recibida por parte de la entidad estatal competente</p> <p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Manual de operación del servicio de primeros auxilios				
IS6.02	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, el manual de operación Primeros Auxilios, que contiene como mínimo los elementos establecidos en los Indicadores de Gestión, Implementación de Procesos del presente Documento.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.03	Los instructivos de trabajo incluidos en el manual de operación y programa de rutinas del servicio de primeros auxilios, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los manuales de operación por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS6.04	El Programa de Rutinas incluido en el manual de operación del servicio de primeros auxilios se ajusta, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.05	El contratista cuenta con manual de operación y Programa de Rutinas No objetadas para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.06	El contratista cumple con lo establecido en el manual de operaciones y el programa de rutinas del servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	Ver tiempos establecidos en estos indicadores para cada rubro	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.07	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra al manual de operación o Programa vigente.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.08	El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, propuesta de ajuste del manual de operaciones y/o programa de rutinas del servicio de primeros auxilios.	Mayor	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma.
Recursos humanos				

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS6.09	El contratista provee durante toda la vigencia del Contrato, personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los indicadores de servicio, y con toda otra condición requerida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	Mayor	24 h	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.10	El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como responsable del servicio de primeros auxilios a un Profesional Médico / Técnico matriculado (según lo establezca la normativa legal vigente y/o el Contrato para específicos para Edificios para Educación), con no menos de tres (3) años de experiencia comprobable en funciones similares en servicios de este tipo.	n/a	n/a	No objeción de manual de organización por parte de la entidad estatal competente No objeción del manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS6.11	El contratista cuenta, durante toda la vigencia del Contrato, con los siguientes documentos No objetados, que integran el manual de operación del servicio de primeros auxilios No Objetado: <ul style="list-style-type: none"> • organigrama funcional del servicio • plantilla de personal Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla 	n/a	7 d	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.12	El contratista provee un servicio de primeros auxilios, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el Contrato para cada proyecto específico.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.13	El personal del servicio de primeros auxilios cumple con los siguientes	Media	10 min	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con documentación legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por normativa legal vigente) • Contar con registro de capacitación actualizado • Uso de uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Uso de guantes (de látex reforzado descartables, cuando así corresponda) • Tapaboca protector tricapa(cuando así corresponda) • Protección ocular (cuando así corresponda) 			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Recursos físicos				
IS6.14	El contratista provee, durante toda la vigencia del Contrato, la totalidad de uniformes, insumos generales y médicos de primeros auxilios (medicamentos, descartables, instrumental, etc.), mobiliario clínico (camillas, vitrinas, esterilizadores, etc.) y no clínico, sistemas de comunicación, teléfonos, vehículos, etc, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los presentes Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en el Contrato, o en la normativa legal vigente de aplicación para Edificaciones Educativas.	Mayor	15 min	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.15	El servicio de primeros auxilios está asociado, durante toda la vigencia del Contrato, al software que permite la gestión de los procesos internos del	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	servicio y establecer la correspondiente interface con el centro de control.			
IS6.16	El contratista cuenta con listado de insumos, herramientas y equipos No Objetados oportunamente por la entidad estatal competente y en cumplimiento de la normativa legal vigente, para el servicio de primeros auxilios.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas.
Rutinas de prestación (Estás condiciones son de índole general y deberán ser ajustadas por cada entidad estatal competente)				
Generalidades				
IS6.17	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del Período pre operativo, y como parte integrante del correspondiente manual de operación del servicio de primeros auxilios, un Plan de Acción que garantiza la atención en materia de primeros auxilios Médicos para las personas que trabajan o visitan las instalaciones, que cumple con lo establecido en el Programa de emergencia y protección civil, con lo establecido en los indicadores de servicio y con todo otro requerimiento de el Contrato, y normativa legal vigente.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.18	El personal del servicio de primeros auxilios cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
Atención y traslados internos				
IS6.19	El contratista garantiza el trabajo integrado entre el servicio de seguridad general y Vigilancia y el de primeros auxilios, como también, con los responsables de la o las Brigadas Internas establecidas en el correspondiente Programa de emergencias y protección civil no objetado, en todas aquellas situaciones que lo ameriten o que sean caracterizadas como Emergencia o Catástrofe.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.20	El contratista garantiza la atención permanente, durante los turnos y horarios	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de las

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	requeridos en el Contrato, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos, dentro de las instalaciones del proyecto, tanto en el sector destinado para tal fin (consultorio/s, sala de primeros auxilios, etc.), como en cualquier otra área y/o espacio del mismo.			operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.21	El contratista garantiza la atención, durante los turnos y horarios requeridos en el Contrato, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos que se le haga llegar a través del centro de control, personal educativo o por cualquier otra vía establecida por la entidad estatal competente.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.22	El contratista garantiza la atención, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos caracterizada como "emergencia" de manera inmediata si el paciente se presenta en el área o sector destinado a Atención directa, o es trasladado a la misma: Consultorio/s, Sala de Atención, etc.	Mayor	2 min	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.23	El contratista garantiza la atención en el lugar de origen, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos caracterizada como "emergencia" en un tiempo máximo de 5 min, si la misma proviene de cualquier sector o espacio dentro del proyecto.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.24	El contratista garantiza a través del servicio de primeros auxilios, y mediante el uso de Procedimientos Médicos No Objetados para cada situación, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Resucitación cardio-pulmonar (RCP) combinada con aviso inmediato a un Sistema de emergencias Médicas Externo • Atención inmediata de: <ul style="list-style-type: none"> - Asfixias - Shocks de cualquier índole (ataques cardiacos, episodios epilépticos, etc.) - Hemorragias 	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	<ul style="list-style-type: none"> - Heridas y lesiones de todo tipo - Fracturas - Amputaciones - Traumatismos y Politraumatismos - Quemaduras - Descargas eléctricas - Insolación y/o golpe de calor - Reacciones alérgicas - Accidentes de todo tipo - Picaduras de insectos - Mordeduras de animales - Intoxicaciones alimentarias - Todo otro tipo de malestar médico que manifieste el usuario • Todo otro tipo de atención establecida en el Contrato. 			
IS6.25	El contratista garantiza el traslado de cualquier tipo de usuario de las instalaciones, que demande el servicio y pueda ser movilizado, mediante el uso de los medios apropiados, camillas, vehículos, etc, hacia el sector o espacio destinado a la Atención de primeros auxilios dentro del proyecto, bajo vigilancia de Personal Médico responsable del servicio.	Mayor	15 min	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS6.26	El personal del servicio de primeros auxilios garantiza la atención y posterior observación y otorgamiento de "alta médica" o "permiso médico", según corresponde, para aquellos pacientes que habiendo demandado el servicio, superan totalmente, a criterio del personal médico responsable del mismo, el incidente correspondiente, y pueden regresar a continuar con sus actividades o deben trasladarse por sí mismos o acompañados a una Institución de Atención Médica o a sus respectivos domicilios.	Mayor	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
Servicio de traslado de emergencia externo				
IS6.27	El contratista garantiza el Traslado de emergencias Externo inmediato para todos los casos que, según criterio médico, así lo requieren, si este requerimiento se establece en las correspondientes Contrato.	n/a	n/a	<p>Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente.</p> <p>No se reportan fallas</p>
IS6.28	El contratista verifica que se cumplan los	Mayor	n/a	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	protocolos establecidos para el traslado de pacientes en cumplimiento de la normativa legal vigente para estos procedimientos.			aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas
IS6.29	El contratista garantiza el servicio de Traslado de emergencias Externo hacia Centro Hospitalario adecuado, mediante la provisión de Ambulancia, chofer y Personal Médico responsable, en cumplimiento de la normativa legal vigente para estos procedimientos, si así se lo demanda, en función de la envergadura del proyecto, el Contrato.	n/a	n/a	No objeción de manual de operación del servicio por parte de la entidad estatal competente
Capacitación en RCP y primeros auxilios				
IS6.30	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de primeros auxilios, programas específicos de capacitación en RCP y primeros auxilios, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal designado por la entidad estatal competente, que se implementan como mínimo semestralmente (cada 6 meses).	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma
IS6.31	El contratista planifica e implementa, como mínimo semestralmente (cada 6 meses), programas específicos de capacitación en RCP y primeros auxilios, dirigidos tanto a personal propio del operador, como a personal Educativo designado por la entidad estatal competente.	Mayor	10 d	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS6.32	El personal del servicio entrega, según calendarios establecidos, a los diferentes usuarios de la institución, material impreso informativo sobre RCP y primeros auxilios y toda otra información que establezca la entidad estatal competente, como mínimo semestralmente (cada 6 meses).	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Registro y reporte de incidentes				
IS6.33	El contratista registra y reporta al centro	Mayor	2 h	Revisión mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	de control, y al Responsable designado por la entidad estatal competente, diariamente, todos los incidentes de primeros auxilios ocurridos dentro de las instalaciones del proyecto.			aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS6.34	El servicio de primeros auxilios lleva un registro actualizado de todo los usuarios atendidos, especificando, entre otros datos: o Apellido y nombre o Cargo o clase de función y lugar de trabajo (si son parte del personal que trabaja en la institución) o Grado y turno al que pertenece (si es Alumno) o Horarios de la atención o N° de Identificación	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de registros operativos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
IS6.35	El contratista da aviso al centro de control y al Responsable designado por la entidad estatal competente, y emite un reporte inmediato de incidentes graves correspondiente al servicio de primeros auxilios.	Mayor	15 min	Revisión mensual aleatoria de registros operativos por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de las operaciones por parte de la entidad estatal competente. No se reportan fallas.
Procedimientos de control				
IS6.36	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de primeros auxilios, un documento que explicita los procedimientos y programas diseñados para garantizar el control del servicio.	n/a	7 d	Recepción de documentación en tiempo y forma

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS6.37	Los Procedimientos de control y Programa de Evaluación del servicio de primeros auxilios, cumplen con los requerimientos que para la prestación del mismo se fijan en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y con toda otra condición establecida en el contrato, o en la normativa legal vigente.	n/a	10 d	No objeción de los Procedimientos de control y Programa de Evaluaciones del servicio por parte de la entidad estatal competente
IS6.38	Los Procedimientos de control y el programa de evaluación del servicio de primeros auxilios, se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.39	El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetadas para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.40	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos y programa de Evaluaciones de Control no objetadas para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del contrato.	Mayor	48 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.41	Los resultados de las inspecciones y evaluaciones de control se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
IS6.42	La totalidad de los Procedimientos de control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%.	Mayor	Ver tiempos establecidos para proceso central Reingeniería de Procesos	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.43	El contratista implementa las encuestas de satisfacción mensuales oportunamente No Objetadas por la entidad estatal	Mayor	24 h	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	competente para el servicio de primeros auxilios.			entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.44	Los resultados de las encuestas de satisfacción mensuales se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la entidad estatal competente.	Media	24 h	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.45	Los resultados de las encuestas de satisfacción mensuales del servicio de primeros auxilios obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.	Mayor	Debe presentar plan de acción según lo establecido en los Indicadores de Gestión o Estándares Generales	Revisión mensual aleatoria de los registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos correctivos y reactivos				
IS6.46	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de primeros auxilios, un documento que explicita los Procedimientos correctivos y reactivos para garantizar el cumplimiento de los Tiempos de Gracia y Rectificación establecidos para el servicio de primeros auxilios, en concordancia con los presentes Indicadores de Gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.47	El contratista cuenta con Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.48	El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos correctivos y reactivos no objetados para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	5 min	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
IS6.49	El contratista cumple con los tiempos de Gracia y Rectificación establecidos en los indicadores de gestión y/o Indicadores de servicio, y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.	Mayor	Aplican los tiempos detallados en los presentes Indicadores y/o explicitados en el Anexo de Mecanismos de Pago	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.50	El servicio de primeros auxilios atiende el 100% de las solicitudes de servicio que le son requeridas.	Mayor	10 min	Revisión mensual aleatoria de registros del centro de control por parte de la entidad estatal competente Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.51	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos correctivos y/o Reactivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos correctivos y/o Reactivos Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
Procedimientos de contingencia				
IS6.52	El contratista presenta tres (3) meses antes de la fecha de comienzo del período pre operativo, para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, como parte integrante del manual de operación del servicio de primeros auxilios, un documento que explicita los procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del servicio ante acontecimientos imprevistos.	n/a	7 d	Documentación recibida en tiempo y forma
IS6.53	El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de	Media	7 d	Revisión anual aleatoria de prestaciones

INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS				
Código	Indicador	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión
	Contingencia del servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.			operativas por parte de la entidad estatal competente No se detectan fallas
IS6.54	Los procedimientos de contingencia se ajustan, en el período pre operativo, y posteriormente durante todo el período de vigencia del contrato, en función de las actividades y/o programa de actividades de las diferentes áreas de servicio a los que se provee el servicio de primeros auxilios, de acuerdo a lo establecido por la entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.	n/a	10 d	Documentación recibida en tiempo y forma Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.55	El contratista cuenta con procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente
IS6.56	El contratista cumple con lo establecido en los procedimientos de contingencia no objetados para el servicio de primeros auxilios, durante toda la vigencia del Contrato.	Mayor	n/a	Revisión mensual aleatoria de prestaciones operativas por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas
IS6.57	El contratista presenta para su no objeción por parte de la entidad estatal competente, durante toda la vigencia del Contrato, según procedimiento de revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus procedimientos de contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez No Objetada, dicha modificación, se integra a los procedimientos de contingencia Vigentes.	Mayor	7 d	Revisión trimestral aleatoria de documentación operativa por parte de la entidad estatal competente No se reportan fallas

6. Indicadores de sostenibilidad ambiental

Las instituciones educativas, como cualquier otra obra de infraestructura, genera impactos ambientales significativos al entorno donde se desarrolla, a partir de estos impactos se definieron unos indicadores de desempeño ambiental y de sostenibilidad, con el fin de mejorar la gestión ambiental de las empresas contratistas, tanto en la planeación de los proyectos, como en las fases posteriores de construcción y operatividad de los mismos.

Las metas formuladas en cada uno de los indicadores se concibieron conforme a la normatividad colombiana vigente, y estándares y normas técnicas nacionales e internacionales. En consecuencia, lo que se busca es generar la cultura de un desempeño ambiental en los contratistas u operadores que vaya más allá de las normas nacionales y se focalice al mejoramiento continuo.

Planeación y diseño

Los indicadores definidos para esta fase, son de tipo cualitativo y de gestión, y buscan asegurar que los contratistas u operadores formulen los planes y programas necesarios para lograr la medición de los recursos utilizados y de igual manera defina las estrategias e instrumentos para conseguir el cumplimiento de la meta establecida en cada uno de los indicadores definidos para las fases de construcción y de operación.

Entre los aspectos que se tuvieron en cuenta para la formulación de los indicadores, a considerar en la etapa de planeación y diseño están la reducción de la contaminación y el cumplimiento normativo en lo referente a vertimientos, emisiones atmosféricas y ruido; reducción del consumo de recursos naturales como el agua y la energía, al igual que la utilización de materiales sustentables y el uso de energías renovables.

Construcción

Los indicadores definidos en la fase constructiva, buscan principalmente asegurar que las empresas contratistas, desarrollen las actividades de construcción de la infraestructura educativa, con un desempeño ambiental acorde a las normas nacionales y estándares internacionales. Entre los principales indicadores formulados en la etapa de construcción para esta tipología de proyectos están los relacionados con el control de la contaminación por vertimientos, emisiones atmosféricas y ruido, al igual que la incorporación del uso de materiales sustentables y la reutilización y reciclaje de residuos sólidos.

Operación y mantenimiento

Durante la fase de operación y mantenimiento de infraestructura educativa, se busca garantizar que los indicadores propuestos, promuevan el desarrollo de las actividades, involucrando buenas prácticas ambientales acorde con estándares internacionales que van más allá del cumplimiento de la normatividad nacional y que motiven el mejoramiento continuo de la gestión ambiental en los proyectos.

Para la operación y mantenimiento de infraestructura educativa, se formularon indicadores de desempeño para el cumplimiento de aspectos como la gestión adecuada de residuos sólidos promoviendo su reciclaje y reutilización, la reducción en el consumo de agua y energía, al igual que la incorporación de fuentes de energía sustentables.

Desmantelamiento

Para la fase de desmantelamiento y recuperación de las áreas intervenidas, únicamente se tiene en cuenta un indicador cualitativo de gestión, en cual tiene como requisito la presentación del Plan de abandono y restauración de las áreas afectadas y/o utilizadas por el proyecto.

En las sucesivas páginas se presenta la batería de indicadores correspondiente a infraestructuras educativas, para cada una de las 4 fases mencionadas (Planeación y diseño, Construcción, Operación y mantenimiento, y Desmantelamiento).

6.1 Indicadores de sostenibilidad para la fase de planeación y diseño

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
Materiales				
IGA1	<u>Uso de materiales sostenibles:</u> El proponente incluye dentro de sus diseños el uso de materiales o materias primas sustentables certificados por algún estándar nacional o internacional como mínimo en lo establecido en el estándar LEED (25 % del total de los costes de materiales) del total de	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una	<u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.	<u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de utilización de materiales sustentables, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición o formula, definir un porcentaje mayor o igual de incorporación de materiales. <u>Proceso de medición:</u> La empresa incluye dentro de su propuesta técnica y en sus diseños para la fase constructiva, el uso de materiales sustentables certificados por algún estándar nacional o internacional como mínimo en un 25% sobre el total del costo total de los materiales

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p>los materiales utilizados.</p> <p><u>Línea base:</u> Los marcados por los estándares de LEED</p>	mayor del 100%]		<p>requeridos para la fase constructiva. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). -Si el programa incluye todos los elementos establecidos (estimación de materiales a utilizar en fase constructiva y operativa, costos estimados, etc.) -Porcentaje de materiales sustentables incorporados dentro de la propuesta. -Listado de proveedores. -Calidad de los soportes de certificaciones de las empresas proveedoras y sus materiales. <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas técnico-económicas.</p>
IGA2	<p><u>Gestión de Residuos:</u> Establecer un programa de manejo y gestión integral de residuos sólidos, incluyendo residuos biosanitarios, el cual deberá asegurar la gestión de acuerdo a la ley, del 100% de los residuos generados.</p> <p><u>Línea base:</u> En base a la resolución 1045 de 2003, Ley 9 de 1979.</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de manejo y gestión integral de residuos sólidos, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> La empresa incluye dentro de su propuesta técnica un programa de manejo y gestión integral de residuos sólidos, incluyendo residuos biosanitarios, asegurando la disposición final del 100% de los residuos. Deberá incluir estrategias para separación, clasificación, reutilización, reciclaje, comercialización, y reducción de residuos. Tecnologías y estrategias a utilizar y empresas a contratar para disposición final de los residuos cuando aplique. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). -Si el programa incluye todos los elementos

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				<p>establecidos (estrategias de separación, reciclaje, comercialización, disposición final)</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas technicoeconómicas.</p>
Agua				
IGA3	<p><u>Medición y reducción en el consumo de agua:</u> Establecer programas de medición y reducción en el consumo de agua, para cada una de las fases del proyecto, incluyendo equipos de medición a usar y periodicidad de la medición estrategias y mecanismos a utilizar para su reducción de acuerdo con lo establecido en la guía de construcción sostenible dependiendo del piso térmico (actualmente 45% clima frío y 40% clima templado, cálido seco, cálido húmedo). Método de supervisión: Documento del programa de medición y reducción en el consumo de agua, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición. Porcentajes de reducción proyectados</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de medición y reducción en el consumo de agua, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición. Porcentajes de reducción proyectados en el consumo de agua con respecto a la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> Programa de medición, reducción y uso eficiente agua, incorporando elementos y estrategias que permitan realizar medición del consumo y una reducción en el consumo de mínimo lo establecido en la guía de construcción sostenible (actualmente 45% clima frío y 40% clima templado, cálido seco, cálido húmedo). La empresa deberá establecer alternativas para recolección y utilización de aguas lluvias en la fase de Operación y Mantenimiento. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta: -El programa de reducción en el consumo de agua se podrá evaluar en primera instancia con cumple o no cumple con la entrega. -Podrá evaluarse que cumpla con todos los aspectos solicitados en el indicador. -Podrá evaluarse el porcentaje de reducción en el consumo de agua con respecto a la meta del indicador y al consumo de agua estimado.</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p>en el consumo de agua con respecto a la meta del indicador.</p> <p><u>Línea base:</u> Definida según estándares de la Guía de Construcción Sostenible.</p>			<p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>
IGA4	<p><u>Calidad del Vertimiento:</u> Establecer un programa de seguimiento y monitoreo de aguas residuales domésticas e industriales para cada una de las etapas del proyecto, garantizando el monitoreo de todos los puntos de vertimiento de agua, ya sea a fuentes hídricas, suelo, o alcantarillado público, asegurando un cumplimiento del 100% de los parámetros monitoreados con respecto al Decreto 631 del 17 de marzo de 2015 del MAVDS y a los valores de referencia de IFC (Principios de Ecuador)</p> <p><u>Línea base:</u> Definida según la normativa correspondiente (Decreto 631 del 17 de marzo de 2015 del MAVDS) y Principios del Ecuador.</p>	<p>[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]</p>	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de seguimiento y monitoreo de la calidad de las aguas residuales, incluyendo todos los aspectos establecidos en el ítem proceso de medición.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> La empresa incluye dentro de su propuesta técnica, un programa de seguimiento y monitoreo de la calidad de las aguas residuales domésticas e industriales para las fases de construcción y de operación y mantenimiento que asegure el 100% del cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma. Incluir en el monitoreo todos los parámetros establecidos en la norma. La periodicidad del monitoreo deberá ser semestral. Deberá definirse claramente el sitio de vertimiento autorizado y el caudal de vertimiento. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: -Si cumple o no cumple con la entrega del programa de seguimiento y monitoreo. -En segunda instancia podrá evaluarse verificando si contiene todos los aspectos requeridos en el indicador. Por otra parte, podrá evaluarse de forma que contenga todos los sitios de vertimiento y contemple la totalidad de los parámetros solicitados por la norma.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones. Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.
Suelo				
IGA5	<p><u>Prevención de erosión y contaminación del suelo</u> Establecer un programa de manejo y seguimiento de procesos erosivos y prevención de la contaminación del suelo.</p> <p><u>Línea base:</u> Buenas prácticas.</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de manejo y seguimiento de procesos erosivos y prevención de la contaminación del suelo, incluyendo los aspectos contenidos en el ítem proceso de medición.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> Elaborar un programa de manejo y seguimiento de procesos erosivos y prevención de la contaminación del suelo, deberá incluir riesgos identificados, áreas sensibles frente a este impacto, medidas de prevención, mitigación y corrección de procesos erosivos y procesos de contaminación, periodicidad del seguimiento. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: -Si cumple o no cumple con la entrega del programa de seguimiento y monitoreo. -En segunda instancia podrá evaluarse verificando si contiene todos los aspectos requeridos en el indicador. Por otra parte, podrá evaluarse de forma que contenga todos los sitios de vertimiento y contemple la totalidad de los parámetros solicitados por la norma.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>
Energía				
IGA6	<u>Medición y reducción en el consumo de energía</u>	[La categoría de falla deberá ser	<u>Tiempo de rectificación:</u>	<u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de medición y reducción en el

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p>Establecer un programa de medición y reducción en el consumo de energía para cada una de las fases del proyecto, incluyendo equipos de medición a usar y periodicidad de la medición, al igual que los mecanismos y estrategias de reducción de energía asegurando como mínimo lo establecido en la guía de construcción sostenible (45% frío, 40% templado, cálido seco y 35% cálido húmedo)</p> <p><u>Línea base:</u> Establecido según la Guía de Construcción Sostenible</p>	definida durante la estructuración del proyecto]	No aplica.	<p>consumo de energía, incluyendo todos los aspectos solicitados en el ítem proceso de medición.</p> <p>Definir un porcentaje de reducción en el consumo de energía de acuerdo con la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> La empresa incluye dentro de su propuesta técnica un Programa de reducción y uso eficiente de la energía para cada una de las fases del proyecto, incluyendo tecnologías para reducción de energía, estrategias de reducción y porcentaje de reducción en el consumo de energía, el cual debe ser mayor o igual a lo establecido en la meta de la guía de construcción sostenible de acuerdo con el piso térmico (45% frío, 40% templado, cálido seco y 35% cálido húmedo)</p> <p>La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). - Si el programa incluye todos los elementos establecidos anteriormente. - Podrá puntuarse también el porcentaje de reducción en el consumo de energía con respecto a la meta y al total de energía estimada a utilizar. <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas technicoeconómicas.</p>
IGA7	<p><u>Uso de energías renovables</u> Se incorporará dentro del proyecto un programa de uso de energías renovables</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de uso de energías renovables autogeneradas para la fase de operación y mantenimiento, cumpliendo con los aspectos establecidos en el ítem proceso de medición.</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p>autogeneradas para la fase de operación y mantenimiento en mínimo un 1% del costo total de la energía consumida de acuerdo con el estándar LEED.</p> <p><u>Línea base:</u> Definida por medio de los estándares LEED</p>	una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]		<p><u>Proceso de medición:</u> El contratista desarrolla un programa de uso de energías renovables para la fase de operación y mantenimiento en mínimo un 1% del costo total de la energía consumida en el proyecto. El programa deberá incluir el porcentaje de energía sustentable a generar, tecnología a utilizar (paneles solares, eólica, entre otros), y los diseños de incorporación de dichas tecnologías al proyecto. La evaluación se podrá realizar teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si presenta o no presenta el programa (cumple o no cumple). - Si el programa incluye todos los elementos establecidos anteriormente. - Podrá puntuarse también el porcentaje de utilización de energías renovables con respecto a la meta y al total de energía estimada. <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>
Aire				
IGA8	<p><u>Medición y reducción de emisiones de CO2</u> Establecimiento de un plan de medición y reducción de emisiones de gases de CO2 en fase de construcción y operación de por lo menos un 2% del total de las emisiones de CO2 estimadas en la proyección de la huella de carbono, de acuerdo</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del programa de medición y reducción de emisiones de CO2, el cual debe incluir los aspectos definidos en el ítem proceso de medición y un porcentaje de reducción de CO2 mayor o igual al 2%</p> <p><u>Proceso de medición:</u> Establecer un plan de medición y reducción de emisiones de CO2, que contenga lo siguiente: * Proyección de la generación de CO2 o huella de carbono¹ que puede presentar el proyecto en cada una de sus fases. Utilizando alguna de</p>

¹ Huella de carbono: identifica la cantidad de emisiones de GEI que son liberadas a la atmósfera como consecuencia del desarrollo de cualquier actividad; nos permite identificar todas las fuentes de emisiones de GEI y establecer, fundado en este conocimiento, medidas de reducción efectivas.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p>con el estándar de LEED y los Principios de Ecuador.</p> <p><u>Línea base:</u> En base a LEED y Principios de Ecuador III.</p>			<p>las metodologías internacionales certificadas para su cálculo: Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard (GHG Protocol)² y UNE-ISO 14064-13 u otra metodología certificada. Se deberá contratar una empresa avalada o certificada para realizar mediciones o proyecciones de la huella de carbono.</p> <p>* Programa de reducción de emisiones para lograr el 2% de reducción de emisiones previsto con respecto la proyección inicial de generación de CO₂, deberá incluir estrategias, tecnologías, materias primas, entre otros, para garantizar la reducción en las emisiones de CO₂. Deberá realizarse una medición de la huella de carbono real para compararla con la huella de carbono proyectada y calcular el porcentaje de reducción.</p> <p>La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se entrega o no el programa de medición y reducción de emisiones. - Si el programa contiene todo lo establecido (proyección de huella de carbono, programa de reducción de emisiones, etc.) - Porcentaje de reducción de emisiones establecido con respecto a la meta. <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>
Otros				
IGA9	<u>Certificación en Norma Técnica Colombiana ISO</u>	[La categoría de falla deberá ser	<u>Tiempo de rectificación:</u>	<u>Método de supervisión:</u> Documento del Sistema de Gestión Ambiental de la empresa, certificado

² Desarrollado por World Resources Institute (Instituto de Recursos Mundiales) y World Business Council for Sustainable Development (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible), es uno de los protocolos más utilizados a escala internacional para cuantificar y gestionar las emisiones de GEI.

³ De acuerdo con el GHG Protocol se desarrolla en 2006 la norma ISO 14064 que se estructura en 3 partes. La que sería de aplicación para esta guía es la 14064-1 que especifica los principios y requisitos, a nivel de organización, para la cuantificación y el informe de emisiones y remociones de GEI. Las otras partes de esta norma se dirigen, por un lado, a proyectos sobre GEI específicamente diseñados para reducir las emisiones de GEI o aumentar la remoción de GEI (ISO 14064-2) y, por otro lado, a la validación y la verificación de los GEI declarados (ISO 14064-3).

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p><u>14001:2015 y en estándar LEED</u> Evidencia de certificación o avances en la incorporación de la norma ISO 14001:2015 y/o el estándar LEED, con el fin de sistematizar los procesos de monitorización y reporte, entre otros</p> <p><u>Línea base:</u> Definida por las provisiones y requisitos de la norma ISO 14001:2015 y la certificación LEED</p>	definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	No aplica.	<p>de acreditación el sistema emitido por un ente certificador competente.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> Certificación o avances en el proceso de implementación de la NTC ISO 14001:2015 y/o del estándar LEED por parte de los subcontratistas y contratistas. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: La evaluación podría realizarse teniendo en cuenta si la empresa proponente presenta la certificación o evidencias del proceso de implementación en la norma NTC ISO 14001:2015 y/o en el estándar LEED.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta. Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>
IGA10	<p><u>Definición de una Política Ambiental Corporativa</u> Definición de una Política Ambiental corporativa y su divulgación a todo el personal de la organización.</p> <p><u>Línea base:</u> Requisitos y lineamientos específicos de los Principios de Ecuador III para la definición, aprobación y divulgación de la política ambiental.</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento de la empresa donde se incluya la política ambiental corporativa aprobada por la gerencia, de igual forma evidencias de divulgación y evaluación de dicha política con los empleados y contratistas de la compañía.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> *Presentación de la política ambiental corporativa aprobada por la dirección. *Evidencias de divulgación y evaluación de la política ambiental a los empleados. La evaluación podrá realizarse de la siguiente manera: La evaluación de este indicador consistiría en la presentación del documento de adopción de la política ambiental, evidencias de su divulgación y evaluación a los empleados.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Durante la evaluación de la propuesta.</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE PLANEACIÓN Y DISEÑO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				<p>Previo al inicio de las actividades constructivas.</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas; Departamento de licitaciones.</p> <p>Contratante: Equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>

6.2 Indicadores de sostenibilidad para la fase de construcción

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
Agua				
ISA1	<p><u>Calidad del Vertimiento</u> Cumplimiento de los parámetros establecidos en la normatividad colombiana y en los principios de Ecuador (valor de referencia IFC) para vertimientos en fuentes hídricas, suelo y alcantarillado público. Los valores obtenidos para los parámetros DQO, DBO5, SST, SSED, Grasas y aceites, Nitrógeno total, Fósforo total, deberán multiplicarse por un factor de 1,5 si se va a realizar vertimiento en alcantarillado público en referencia al cumplimiento de la Res. 631 de 2015.</p>	<p>[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]</p>	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> 8 días, realizar monitoreo para rectificar cumplimiento del 100% de los parámetros, en caso de no cumplir la meta del indicador.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de los parámetros con respecto a la resolución 631 de 2015. Verificación de los registros y documentos solicitados en el ítem proceso de medición.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> (No. Parámetros monitoreados que cumplen con lo establecido en la norma / No. Total de parámetros monitoreados) = 100% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos trimestrales al agua residual antes y después del tratamiento y su respectivo análisis. Actividades realizadas para el tratamiento del agua residual. Si es entregada a un tercero para su tratamiento, deberá incluirse licencia ambiental o permiso de vertimiento, descripción detallada del proceso de tratamiento del agua, al igual</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	Línea base ⁴ : Definida según la legislación vigente (Resolución 631 de 2015) y Principios de Ecuador III.			que certificados de recibo y disposición final. <u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (cada vez que se realice monitoreo a entrada y salida del sistema) Cada vez que se vaya a realizar un vertimiento (auditoría o verificación en campo) <u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Suelo				
ISA2	<u>Prevención de Erosión y contaminación del suelo</u> Se deberá garantizar el manejo de todos los procesos erosivos y de contaminación de suelo, que se identifiquen durante la fase constructiva. Razón por la cual el porcentaje de	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del	<u>Tiempo de rectificación:</u> 10 días, rectificación del cumplimiento en la meta del indicador.	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. Evidencia de las actividades formuladas en el ítem proceso de medición. <u>Proceso de medición:</u> (No. procesos erosivos y de contaminación de

4

Parámetros	Unidades	Valor de referencia IFC	Resolución 631 de 2015
pH	Unidades	6 – 9	5,0-9,0
DBO5	Mg/1	30	50
DQO	Mg/1	125	150
Nitrógeno Total	Mg/1	10	Análisis y reporte
Fósforo Total	Mg/1	2	Análisis y reporte
Aceites y grasas	Mg/1	10	10
Sólidos totales en suspensión	Mg/1	50	50
Sólidos sedimentables	Mg/1	-	1,00
Coliformes totales	NMP/100ml	400	Análisis y reporte >125,00 kg/día de DBO5
Cadmio	Mg/1	-	0,01
Mercurio	Mg/1	-	0,002
Cromo	Mg/1	-	0,10
Plomo	Mg/1	-	0,10
Plata	Mg/1	-	0,20
Hidrocarburos totales	Mg/1	-	10,00

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<p>prevención, mitigación, y recuperación debe ser igual al 100%</p> <p><u>Línea base:</u> Buenas Prácticas.</p>	50%, una media del 70% y una mayor del 100%]		<p>suelo manejados / No total de procesos erosivos y de contaminación del suelo presentados) = 100%</p> <p>Durante la fase de construcción el contratista realizará inspecciones con el fin de verificar el estado de implementación del programa. Estas inspecciones deberán documentarse con evidencias fotográficas, descripción del estado de implementación, acciones correctivas y tiempo de gracia.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Mensual (Informes de manejo de eventos erosivos y procesos de contaminación) Semanal (Inspección visual)</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>
Materiales				
ISA3	<p><u>Uso de materiales sostenibles</u> Utilizar materiales sustentables con certificación por algún estándar nacional o internacional, por lo menos en un 25% del total de los materiales requeridos para el proyecto por coste para edificaciones y en un 16% para pistas y vías internas.</p> <p><u>Línea base:</u> Definida según los parámetros de LEED y Envision.</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento en la compra de materiales sustentables, en caso de no cumplir las metas.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> (Valor de las compras de materiales con certificación ambiental / Valor total de las Compras totales de materiales) \geq 25% para edificaciones y \geq16% para pistas y vías internas. Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Soportes de facturas de compra de materiales sustentables, documentos que acrediten certificación de los materiales como sustentables emitidos por un ente certificador.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de compra de materiales sustentables)</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN

Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				que asuma funciones relacionadas. Contratante: interventoría técnica.
Aire				
ISA4	<p><u>Reciclaje y reutilización de residuos</u> Medición del volumen de residuos aprovechado tanto por medio de reciclaje, como de reutilización. Debe realizarse como mínimo un reciclaje del 50% de los residuos no peligrosos de construcción y demolición de acuerdo con el estándar LEED.</p> <p><u>Línea base</u>⁵: Definida según estándar LEED.</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación</u>: 30 días, rectificación del cumplimiento de la meta del indicador, en caso de no cumplirse con la meta.</p>	<p><u>Método de supervisión</u>: Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición</u>: (Volumen de residuos sólidos reciclados y reutilizados en fase constructiva / Volumen total de residuos generados) ≥ 50% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registros de generación de residuos sólidos, registros de residuos aprovechados en la construcción y/o reciclados y comercializados.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación</u>: Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Registros de residuos reciclados y reutilizados con respecto al total de residuos generados) Semanal (Inspección en campo)</p> <p><u>Responsable</u>:</p>

5

Contaminantes		Período base	Valor de Referencia IFC	Contaminantes		Período base	Valor de Referencia Res. 610 de 2010
SO ₂	µg/m ³	24 hora	20	SO ₂	µg/m ³	Anual	80
		10 minuto	500			24 Horas	250
NO ₂	µg/m ³	1 año	40	NO ₂	µg/m ³	Anual	100
		1 hora	200			24 Horas	150
						1 Horas	200
PM ₁₀	µg/m ³	1 año	20	PM ₁₀	µg/m ³	Anual	50
		24 hora	50			24 Horas	100
PM _{2.5}	µg/m ³	1 año	10	PM _{2.5}	µg/m ³	Anual	25
		24 hora	25			24 Horas	50
Ozone	µg/m ³	8 Máximo hora/día	100	O ₃	µg/m ³	8 Horas	80
						1 Hora	120
				CO	µg/m ³	8 Horas	10.000
						1 Hora	40.000
				PST	µg/m ³	Anual	100
						24 Horas	300

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				<p>Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas.</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>
ISA5	<p><u>Emisiones atmosféricas</u> Los resultados deberán estar en cumplimiento de los parámetros establecidos por la normatividad colombiana y los valores de referencia IFC (Principios de Ecuador), al igual que la línea base para cada una de las sustancias consideradas contaminantes atmosféricos.</p> <p><u>Línea base:</u> Definida según la Resolución 610 del 24 de marzo 2010, Decreto 948 de 1995 y Principios de Ecuador III</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> 8 días, rectificación del cumplimiento en los parámetros de calidad del aire, en caso de no cumplir con la meta.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> (No. muestras que cumplen con lo establecido en la norma y la línea base / No. Total de muestras monitoreados) = 100% Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos de calidad del aire y los análisis de los mismos con respecto a la Res. 610 de 2010; análisis de las tendencias de cada uno de los parámetros desde la línea base y en cada uno de los monitoreos realizados.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Trimestral (Monitoreos de emisiones atmosféricas)</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas.</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>
Ruido				
ISA6	<p><u>Reducción de CO2</u> Demostrar una reducción como mínimo del 10% de las emisiones de gases de efecto invernadero (dióxido de carbono) de acuerdo con el estándar Envision y los Principios de Ecuador.</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una	<p><u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento en la meta del indicador.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> (100% – (Volumen de CO2 generado en Ton/año / Volumen de CO2 proyectado en Ton</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE CONSTRUCCIÓN				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	<u>Línea base</u> ⁶ : Definida según los Principios de Ecuador III y estándar Envisión.	deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]		<p>/año)) $\geq 10\%$</p> <p>Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador:</p> <p>Registros de medición de la huella de carbono, estrategias, equipos y tecnologías utilizadas para reducir las emisiones de CO₂. Comparación entre huella de carbono proyectada y los valores de medición obtenidos.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Semestral (medición huella de carbono)</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas.</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>

6.3 Indicadores de sostenibilidad para la fase de operación y mantenimiento

6

Valor de referencia IFC		Sector (Resolución 627 de 2006)	Unidades	Receptor (Ruido ambiental)	Diurno (7:01am - 21pm)	Nocturno (21:01pm - 7am)	
Receptor	Diurno (7am - 22pm)	Nocturno (22pm - 7am)	A. Tranquilidad y silencio	dB (A)	Hospitales, bibliotecas, guarderías, sanatorios, hogares geriátricos.	55	45
Residencial Educativo Institucional	55	45	B. Tranquilidad y ruido moderado	dB (A)	Zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes.	65	50
					Universidades, colegios, escuelas, centros de estudio e investigación. Parques en zonas urbanas diferentes a los parques mecánicos al aire libre.		
Industrial, comercial	70	70	C. Ruido intermedio restringido	dB (A)	Zonas con usos permitidos industriales, como industrias en general	75	70
					Zonas con usos permitidos comerciales.	70	55
					Zonas con usos permitidos de oficinas	65	50
					Zonas con usos institucionales.		
			D. Zona suburbana o rural de tranquilidad y ruido moderado	dB (A)	Zonas con otros usos relacionados, como parques mecánicos al aire libre, áreas destinadas a espectáculos públicos al aire libre.	80	70
		Residencial suburbana.	55		45		
		Rural habitada destinada a explotación agropecuaria.					
		Zonas de Recreación y descanso, como parques naturales y reservas naturales.					

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
Agua				
ISA7	<p><u>Calidad del vertimiento</u></p> <p>Cumplimiento de los parámetros establecidos en la normatividad colombiana para vertimientos a fuentes hídricas y alcantarillados. Si el vertimiento se realiza al alcantarillado público deberá multiplicarse el resultado para DBO, DQO y SST por un factor de 1,50.</p> <p><u>Línea base⁷</u>: en base a la Resolución 631 de 2015 y Principios de Ecuador III</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>8 días, realizar monitoreo para rectificar cumplimiento del 100% de los parámetros, en caso de no cumplir la meta del indicador.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual.</p> <p>Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de los parámetros con respecto a la resolución 631 de 2015.</p> <p><u>Proceso de medición:</u></p> <p>Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador:</p> <p>Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos al agua residual antes y después del tratamiento y su respectivo análisis.</p> <p>Si es entregada a un tercero para su tratamiento, deberá incluirse licencia ambiental o permiso de vertimiento, descripción detallada del proceso de tratamiento del agua.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u></p> <p>Anual (informe de desempeño al contratante)</p> <p>Trimestral (cada vez que se realice monitoreo a</p>

7

Parámetros	Unidades	Valor de referencia IFC	Resolución 631 de 2015
pH	Unidades	6 – 9	5,0-9,0
DBO5	Mg/l	30	50
DQO	Mg/l	125	150
Nitrógeno Total	Mg/l	10	Análisis y reporte
Fósforo Total	Mg/l	2	Análisis y reporte
Aceites y grasas	Mg/l	10	10
Sólidos totales en suspensión	Mg/l	50	50
Sólidos sedimentables	Mg/l	-	1,00
Coliformes totales	NMP/100ml	400	Análisis y reporte >125,00 kg/día de DBO5
Cadmio	Mg/l	-	0,01
Mercurio	Mg/l	-	0,002
Cromo	Mg/l	-	0,10
Plomo	Mg/l	-	0,10
Plata	Mg/l	-	0,20
Hidrocarburos totales	Mg/l	-	10,00

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				<p>entrada y salida del sistema)</p> <p>Cada vez que se vaya a realizar un vertimiento (auditoría o verificación en campo)</p> <p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>8 días, realizar monitoreo para rectificar cumplimiento del 100% de los parámetros, en caso de no cumplir la meta del indicador.</p> <p><u>Responsable:</u></p> <p>Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>
ISA8	<p><u>Reducción del consumo de agua</u></p> <p>Reducción en el consumo de agua de acuerdo a lo establecido en la guía de construcción sostenible dependiendo del piso térmico (actualmente 45% clima frío y 40% clima templado, cálido seco, cálido húmedo).</p> <p>Línea base: Definida según estándares de la Guía de construcción sostenible.</p>	<p>[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]</p>	<p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>8 días, realizar monitoreo para rectificar el cumplimiento de la meta del indicador.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual.</p> <p>Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u></p> <p>Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador:</p> <p>Registros de medición del consumo de agua, certificado de calibración de los equipos de medición de consumo de agua, registros y evidencias de mantenimientos preventivos al equipo de medición y al sistema de conducción.</p> <p><u>Periodicidad de medición y verificación:</u></p> <p>Anual (Informe de desempeño al contratante)</p> <p>Trimestral (Verificación de los registros de consumo de agua)</p> <p>Semanal (Verificación de los volúmenes de agua consumidos en campo)</p> <p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>8 días, realizar monitoreo para rectificar el cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Responsable:</u></p> <p>Contratista</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.
Materiales				
ISA9	<p><u>Reciclaje y reutilización de residuos</u></p> <p>Medición del volumen de residuos aprovechado tanto por medio de reciclaje, como de reutilización. Debe realizarse como mínimo un reciclaje y reutilización de por lo menos un 5% de acuerdo con lo establecido en proyecto de NTC Sello Ambiental Colombiano.</p> <p>Línea Base: Niveles establecidos por el proyecto de NTC Sello Ambiental Colombiano</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>30 días, rectificación del cumplimiento de la meta del indicador, en caso de no cumplirse lo establecido.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual.</p> <p>Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u></p> <p>Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador:</p> <p>Registro mensual de residuos generados y evidencia de disposición final por tipo de residuos.</p> <p>Registros y evidencia de residuos reutilizados y/o comercializados.</p> <p>Actas de entrega y certificados de disposición final de residuos de terceros (si aplica).</p> <p><u>Periodicidad:</u></p> <p>Anual (informe de desempeño al contratante)</p> <p>Trimestral (Registros de residuos reciclados y reutilizados con respecto al total de residuos generados)</p> <p>Semanal (Inspección en campo)</p> <p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>30 días, rectificación del cumplimiento de la meta del indicador, en caso de no cumplirse lo establecido.</p> <p><u>Responsable:</u></p> <p>Contratista</p> <p>Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
Energía				
ISA10	<p><u>Reducción en el consumo de energía</u></p> <p>Establecer el porcentaje de reducción de energía con respecto a la proyección en el consumo. La reducción debe ser de mínimo lo establecido en la guía de construcción sostenible (45% clima frío, 40% clima templado y cálido seco, y 35% cálido húmedo).</p> <p><u>Línea Base:</u> Criterios definidos en la guía de construcción sostenible.</p>	<p>[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]</p>	<p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>10 días, rectificación del cumplimiento en la reducción en el consumo de energía.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual.</p> <p>Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Proceso de medición:</u></p> <p>Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador:</p> <p>Registros de medición en el consumo de energía, recibos públicos del servicio eléctrico, actividades realizadas para lograr la meta de reducción.</p> <p><u>Periodicidad:</u></p> <p>Anual (informe de desempeño al contratante)</p> <p>Trimestral (Registros de medición en el consumo de energía)</p> <p>Semanal (Inspección de las mediciones del consumo de energía)</p> <p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>10 días, rectificación del cumplimiento en la reducción en el consumo de energía.</p> <p><u>Responsable:</u></p> <p>Contratista</p> <p>Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas</p> <p>Contratante: interventoría técnica.</p>
ISA11	<p><u>Uso de energías sustentables</u></p> <p>Establecer el porcentaje de consumo de energía renovable, frente al consumo total de energía total en el proyecto, el cual debe ser mínimo un 10% de la</p>	<p>[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del</p>	<p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>10 días, rectificación del cumplimiento en uso de energías de fuentes</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y sus análisis en el informe de desempeño en la gestión ambiental anual.</p> <p>Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador.</p> <p><u>Periodicidad:</u></p> <p>Anual (informe de desempeño al contratante)</p>

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
	energía consumida de acuerdo con el estándar LEED. <u>Línea Base:</u> En base a los parámetros de LEED	50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	renovables.	Trimestral (Registros de medición en el consumo de energías renovables) Semanal (Inspección uso de energía de fuentes renovables) <u>Tiempo de rectificación:</u> 10 días, rectificación del cumplimiento en uso de energías de fuentes renovables. <u>Responsable:</u> Contratista Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.
Aire				
ISA12	<u>Reducción de CO₂</u> Demostrar una reducción como mínimo del 10% de las emisiones de gases de efecto invernadero (dióxido de carbono). <u>Línea Base:</u> Definida según los Principios de Ecuador III	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación:</u> 30 días, rectificación del cumplimiento en la meta del indicador.	<u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual. Aplicación de la fórmula para verificar cumplimiento de la meta del indicador. <u>Proceso de medición:</u> Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Registros de medición de la huella de carbono, estrategias, equipos y tecnologías utilizadas para reducir las emisiones de CO ₂ . Comparación entre huella de carbono proyectada y los valores de medición obtenidos. <u>Periodicidad:</u> Anual (informe de desempeño al contratante) Semestral (medición huella de carbono) <u>Responsable:</u> Contratista Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
Ruido				
ISA13	<p><u>Ruido</u></p> <p>1. Cumplimiento de los parámetros de norma nacional para el tema de ruido. Para los subsectores de Hospitales, bibliotecas, guarderías, sanatorios, hogares geriátricos</p> <p>2. Verificación de incumplimiento de los niveles establecidos en la línea base.</p> <p><u>Línea Base</u>⁸: Definida según la Resolución 627 del 07 de abril de 2006 (ruido y ruido ambiental) y Principios de Ecuador III</p>	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiéndose que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<p><u>Tiempo de rectificación:</u></p> <p>8 días, rectificación del cumplimiento en los parámetros de ruido, en caso de no cumplir con la meta.</p>	<p><u>Método de supervisión:</u> Hoja de vida del indicador y su respectivo análisis en el Informe de desempeño en la gestión ambiental anual.</p> <p><u>Proceso de medición:</u></p> <p>Como soporte al cumplimiento deberá presentarse lo siguiente anexo a la hoja de vida del indicador: Informes de laboratorio con los resultados de los monitoreos de ruido y los análisis de los mismos con respecto a la Res. 627 del 07 de abril de 2006, comparación de los resultados con el monitoreos de la línea base y demás realizados.</p> <p><u>Periodicidad:</u></p> <p>Anual (informe de desempeño al contratante)</p> <p>Trimestral (Monitoreos de ruido ambiental)</p> <p>Diaria, generación de ruido que afecte a una comunidad.</p> <p><u>Responsable:</u></p> <p>Contratista</p> <p>Departamento ambiental, HSE, o la que asuma</p>

8

Valor de referencia IFC		Sector (Resolución 627 de 2006)	Unidades	Receptor (Ruido ambiental)	Diurno (7:01am - 21pm)	Nocturno (21:01pm - 7am)	
Receptor	Diurno (7am - 22pm)	Nocturno (22pm - 7am)	A. Tranquilidad y silencio	dB (A)	Hospitales, bibliotecas, guarderías, sanatorios, hogares geriátricos.	55	45
Residencial Educativo Institucional	55	45	B. Tranquilidad y ruido moderado	dB (A)	Zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes.	65	50
					Universidades, colegios, escuelas, centros de estudio e investigación.		
Industrial, comercial	70	70	C. Ruido intermedio restringido	dB (A)	Parques en zonas urbanas diferentes a los parques mecánicos al aire libre.	75	70
					Zonas con usos permitidos industriales, como industrias en general		
					Zonas con usos permitidos comerciales.		
					Zonas con usos permitidos de oficinas		
			Zonas con usos institucionales.	65	50		
			Zonas con otros usos relacionados, como parques mecánicos al aire libre, áreas destinadas a espectáculos públicos al aire libre.	80	70		
D. Zona suburbana o rural de tranquilidad y ruido moderado	dB (A)	Residencial suburbana.	55	45			
		Rural habitada destinada a explotación agropecuaria.					
		Zonas de Recreación y descanso, como parques naturales y reservas naturales.					

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
				funciones relacionadas Contratante: interventoría técnica.

6.4 Indicadores de sostenibilidad para la fase de desmantelamiento

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA LA FASE DE DESMANTELAMIENTO				
Código	Indicador y Línea Base	Categoría de Falla	Tiempo de Rectificación	Método de Supervisión, Proceso de Medición, Periodicidad y Responsable
Otros				
IGA11	Cumplimiento de la formulación y desarrollo del plan de desmantelamiento para el proyecto	[La categoría de falla deberá ser definida durante la estructuración del proyecto, entendiendo que una categoría de falla menor supondrá una deducción del 50%, una media del 70% y una mayor del 100%]	<u>Tiempo de rectificación:</u> No aplica.	<p><u>Método de supervisión:</u> Documento del plan de desmantelamiento y recuperación de las áreas afectadas por el proyecto.</p> <p><u>Proceso de medición:</u> Cumplimiento al 100% de la elaboración del documento del plan de desmantelamiento y abandono.</p> <p><u>Periodicidad:</u> Durante la evaluación de la propuesta</p> <p><u>Tiempo de rectificación:</u> Después de la contratación</p> <p><u>Responsable:</u> Contratista: Departamento ambiental, HSE, o la que asuma funciones relacionadas y departamento de licitaciones Contratante: Entidad contratante, equipo evaluador de propuestas tecnicoeconómicas.</p>

7. Indicadores de mejora continua

Los niveles de desempeño de estos indicadores se integrarán a los correspondientes manuales de operación por servicio, se fijarán por acuerdo entre la entidad estatal competente y el contratista, y se revisarán anualmente.

Los parámetros correspondientes a este tipo de indicadores dependen de la estrategia (misión) establecida para cada proyecto en particular por parte de la entidad estatal competente y del contratista.

Estos indicadores son propios y exclusivos de cada proyecto, deben ser diseñados a su medida ya que están íntimamente ligados a la envergadura y características intrínsecas de cada institución.

7.1 Indicadores de mejora continua de los procesos centrales de la organización

7.1.1 Implementación de procesos

IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad total de solicitudes de servicio originadas por fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Cantidad total de solicitudes de servicio originadas por eventos no previstos (Reactivos)	<[] número	[] – [] número	>[] número
03	Tiempo promedio de rectificación ante solicitudes de servicio originadas en rutinas de prestación	<[] minutos	[] – [] minutos	>[] minutos
04	Tiempo promedio de respuesta ante solicitudes de servicio originadas por eventos no previstos	<[] minutos	[] – [] minutos	>[] minutos
05	Cantidad total de solicitudes de servicio de “emergencia” vinculadas a prestaciones de responsabilidad del contratista	<[] número	[] – [] número	>[] número

IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
06	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio de "emergencia"	<[] minutos	[] – [] minutos	>[] minutos

7.1.2 Control de procesos

CONTROL DE PROCESOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los procedimientos de control de procesos no objetados.	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de procedimientos de control de procesos no objetados	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas 7 d

7.1.3 Mecanismo de seguimiento

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
CENTRO DE CONTROL				
01	Tiempo promedio de asignación de número de reporte	<[] minutos	[] – [] minutos	>[] minutos

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
02	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la gestión de solicitudes de servicio	<[] número	[] –[] número	>[] número
03	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con el monitoreo de las rutinas de prestación de los servicios	<[] número	[] –[] número	>[] número
04	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con el seguimiento de los indicadores de mejora continua	<[] número	[] –[] número	>[] número
05	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la gestión y registro de encuestas de satisfacción	<[] número	[] –[] número	>[] número
06	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la gestión de reportes	<[] número	[] –[] número	>[] número

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
07	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con el cálculo automático de deducciones	<[] número	[] -[] número	>[] número
08	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos por parte del centro de control	<[] minutos	[] -[] minutos	>[] minutos
Interventoría				
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la realización de auditorías programadas	<[] número	[] -[] número	>[] número
02	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos vinculados con la realización de auditorías aleatorias	<[] número	[] -[] número	>[] número
03	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos por parte de la auditoría externa	<[] d	[] -[] d	>[] d

7.1.4 Control de gestión

CONTROL DE GESTIÓN

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los procedimientos de control de gestión no objetadas	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de procedimientos de control de gestión no objetadas	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d

7.1.5 Reingeniería de procesos

RE INGENIERÍA DE PROCESOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los procedimientos de reingeniería de procesos no objetadas	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de procedimientos de reingeniería de procesos no objetadas	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d

RE INGENIERÍA DE PROCESOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
03	Porcentaje total de implementación de acciones correctivas en relación a las solicitudes de servicio detectadas para el período	>[]%	[] -[]%	<[]%
04	Porcentaje total de implementación de acciones correctivas en relación a los resultados de encuestas de satisfacción	>[]%	[] -[]%	<[]%

7.2 Indicadores de mejora continua para las políticas esenciales de la organización

7.2.1 Política de recursos humanos

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Porcentaje de ausentismo mensual	<[]%	[]-[]%	>[]%
02	Reportes de enfermedad por mes	<[]número	[] – []número	>[]número
03	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de los programas de inducción y capacitación	<[]número	[] – []número	>[]número

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
04	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de los programas de inducción y capacitación	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d
05	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas vinculadas al trato brindado por el personal del contratista	<[] número	[] – [] número	>[] número
06	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas vinculadas al uso de uniformes, identificaciones, estándares de limpieza, prolijidad, etc., por parte del personal del contratista	<[] número	[] – [] número	>[] número
07	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos vinculados al personal del contratista	<[] minutos / horas / d	[] – [] minutos / horas / d	>[] minutos / horas / d

7.2.2 Política de subcontratación

POLÍTICA DE SUBCONTRATACIÓN				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de subcontratación aprobada	<[] número	[] – [] número	>[] número

POLÍTICA DE SUBCONTRATACIÓN				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de subcontratación aprobada	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d

7.2.3 Política de dirección

POLÍTICA DE DIRECCIÓN				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de dirección aprobada	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de dirección aprobada	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d

7.2.4 Política de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable

POLÍTICA DE CALIDAD				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de calidad aprobada	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de calidad aprobada	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d

7.2.5 Política del cliente

POLÍTICA DEL CLIENTE				
Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio detectadas por los mecanismos de evaluación de la entidad estatal competente referidas a incumplimientos en la implementación de la política de cliente aprobada	<[] número	[] – [] número	>[] número
02	Tiempo promedio de rectificación de solicitudes de servicio referidas a incumplimientos en la implementación de la política de cliente aprobada	<[] horas / d	[] – [] horas / d	>[] horas / d

7.3 Indicadores de mejora continua de los servicios para proyectos de infraestructura educativa

7.3.1 Indicadores de mejora continua para el servicio de operación del recurso físico

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[] número	[]-[] número	>[] número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[] número	[]-[] número	>[] número
03	Tiempo promedio utilizado para la solución de servicio en minutos	<[] minutos	[]-[] minutos	>[] minutos
04	Porcentaje solicitudes de Servicio referidas a llamados de Emergencia	<[]%	[]-[]%	>[]%
05	Tiempo promedio de atención de llamados de Emergencia	<[] minutos	[]-[] minutos	>[] minutos
06	Total de horas de inactividad no planeada en sectores o espacios considerados	<[] horas	[]-[] horas	>[] horas
07	Total de horas de inactividad no planeada en sectores o espacios considerados no críticos	<[] horas	[]-[] horas	>[] horas
08	Porcentaje de éxito en la implementación de Procedimientos de emergencia	>[]%	[]-[]%	<[]%
09	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[]-[]%	<[]%

7.3.2 Indicadores de mejora continua para el servicio de aseo

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	% de residuos reciclados en función de la cantidad total de residuos extraídos	>[]%	[] –[]%	<[]%
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[] número	[] –[] número	>[] número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones por eventos no previstos (Reactivos)	<[] número	[] –[] número	>[] número
04	Tiempo promedio utilizado para la solución de solicitudes de servicio en minutos	<[] número	[] –[] número	>[] número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.3 Indicadores de mejora continua para el servicio de alimentación

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Volumen de desperdicio de alimentos	<[] número	[] –[] número	>[] número
02	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[] número	[] –[] número	>[] número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[] número	[] –[] número	>[] número

04	Tiempo promedio utilizado para la solución de solicitudes de servicio en minutos	<[] número	[] – [] número	>[] número
05	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[] %	[] – [] %	<[] %

7.3.4 Indicadores de mejora continua para el servicio de seguridad y vigilancia

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Delitos e incidentes cometidos contra personal o alumnos de la Institución	<[] delitos/personal	[] – [] delitos/persona	>[] delitos/personal
02	Delitos e incidentes cometidos contra la los bienes del edificio	<[] número	[] – [] número	>[] número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[] número	[] – [] número	>[] número
04	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[] número	[] – [] número	>[] número
05	Tiempo promedio utilizado para la solución de solicitudes de servicio en minutos	<[] número	[] – [] número	>[] número
06	Porcentaje solicitudes de Servicio referidas a llamados de Emergencia	<[] %	[] – [] %	>[] %
07	Tiempo promedio de atención de llamados de Emergencia	<[] minutos	[] – [] minutos	>[] minutos

08	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%
-----------	--	------	---------	------

7.3.5 Indicadores de mejora continua para el servicio de manejo de tránsito y estacionamiento

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Incidentes de tránsito dentro del estacionamiento	<[] número	[] –[] número	>[] número
02	Incidentes delictivos dentro del estacionamiento	<[] número	[] –[] número	>[] número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[] número	[] –[] número	>[] número
04	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas por eventos no previstos (Reactivos)	<[] número	[] –[] número	>[] número
05	Tiempo promedio utilizado para la solución de solicitudes de servicio en minutos	<[] número	[] –[] número	>[] número
06	Porcentaje solicitudes de Servicio referidas a llamados de Emergencia	<[]%	[] –[]%	>[]%
07	Tiempo promedio de atención de llamados de Emergencia	<[] minutos	[] –[] minutos	>[] minutos
08	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

7.3.6 Indicadores de mejora continua para el servicio de primeros auxilios

Código	Indicador de Mejora Continua	Nivel de Desempeño		
		Nivel Máximo	Nivel Aceptable	No Aceptable
01	Cantidad de solicitudes de servicio requeridas para Personal de la Institución	<[]número	[] –[]número	>[]número
02	Cantidad de solicitudes de servicio requeridas para Alumnos	<[]número	[] –[]número	>[]número
03	Cantidad de solicitudes de servicio referidas a fallas en prestaciones de rutina del período (Correctivos)	<[]número	[] –[]número	>[]número
04	Tiempo promedio utilizado para la rectificación de solicitudes de servicio en minutos	<[]número	[] –[]número	>[]número
05	Porcentaje solicitudes de Servicio referidas a llamados de Emergencia	<[]%	[] –[]%	>[]%
06	Tiempo promedio de atención de llamados de Emergencia	<[] minutos	[] –[]minutos	>[]minutos
07	Nivel promedio de satisfacción de usuarios según encuestas de satisfacción mensuales	>[]%	[] –[]%	<[]%

8. Manuales de seguimiento y control de las prestaciones del contratista

En el presente capítulo se desarrolla una síntesis de los conceptos esenciales que conforman la estructura documental de los manuales de seguimiento y control de las prestaciones, que han de utilizar las entidades contratantes, para monitorear el desempeño de los contratistas a cargo de los proyectos que se ejecuten a través del esquema de Asociación Público Privada (APP).

El seguimiento y control de las prestaciones por parte de la entidad estatal competente se implementa, esencialmente, a través del proceso central: mecanismo de seguimiento, y más específicamente, se materializa en el reporte mensual de desempeño, en el cual el contratista está obligada a detallar todos sus incumplimientos, y a calcular las penalidades asociadas, establecidas en el correspondiente anexo contractual de mecanismo de pago, para cada período considerado, como también, a explicitar trimestralmente, su nivel de desempeño con respecto a los indicadores de mejora continua.

Es por lo antedicho, que el centro de control se constituye en el eje central del monitoreo de las prestaciones operativas, y el reporte mensual de desempeño en el reflejo de los incumplimientos del contratista.

La instancia propuesta de Interventoría, aporta a dicho seguimiento y control, una mirada, profesional, independiente de la labor diaria de las tareas de prestación.

También, como se ha detallado, se impone a El contratista , a través de los Indicadores diseñados para tal fin, la obligación de implementar Sistemas internos de Control de Procesos y de Control de Gestión, que pueden generar penalidades por reportes de incumplimiento de los mismos.

El éxito de un proyecto de Asociación Público Privada, no se basa solo en penalizar, es decir en pagar exclusivamente en virtud de la calidad de los servicios recibidos, sino en que dicho proyecto se constituya en un modelo de prestaciones de excelencia, para lo cual ha de ser especialmente tenido en cuenta el concepto que involucra la permanente Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos, proceso para el cual, del mismo modo que para el resto de los procesos centrales, se han diseñado Indicadores propios.

En línea con los conceptos desarrollados anteriormente, se incorpora ahora, con estos Manuales, los procedimientos de seguimiento y control de las prestaciones del contratista que la entidad estatal competente ha de llevar adelante, con el fin de completar la estructura de controles.

A continuación explicamos el significado e impacto de los criterios establecidos en los manuales, dentro del contexto de la totalidad de los contenidos de esta guía, y su conjugación con todo el sistema de mecanismos de seguimiento.

8.1 Contenidos de los manuales

Cada Manual desarrolla los siguientes títulos:

1. Objetivo:

Del manual de que se trate

2. Alcance

Del mismo

3. Referencias

Cuerpos documentales a tener en cuenta para desarrollar las tareas

4. Responsabilidades

Explicitación de personal, áreas y/o sectores involucrados en el proceso.

5. Flujogramas del proceso de seguimiento y control

Para cada grupo de Indicadores ya sea de gestión como de servicios

6. Procedimiento

6.1. Documentación

Documentos y Planillas a utilizar en la Inspección

6.2. Frecuencia de las Inspecciones

Según el tipo de Proceso y/o Servicio del que se trate.

6.3. Sectores y/o Procesos involucrados en la Inspección

Según el tipo de Proceso y/o Servicio del que se trate.

6.4. Tamaño de la muestra

Según el tipo de Proceso y/o Servicio del que se trate.

6.5. Evaluación y Criterios de Aceptabilidad

Bajo este título se desarrollan tablas que contienen un primer sector donde se detallan los indicadores cuyo cumplimiento debe valorar el evaluador responsable, y un segundo sector denominado “Criterio de Aceptabilidad” donde se explicitan los contenidos de las tres categorías:

0. No Conformidad

En esta categoría se trata de la detección de fallas por incumplimiento de los indicadores establecidos para cada prestación.

Los ítems que finalmente vayan a estar incluidos en este título, necesariamente deben generar por parte del evaluador la presentación de una solicitud de servicio cursada al centro de control correspondiente, para así dar comienzo a la instancia de “rectificación” requerida.

10. Conformidad Aceptable

Es en esta instancia, donde el criterio del Evaluador, especialmente capacitado para tal fin, debe valorar cuales de las fallas detectadas son de características leves, no impactan de manera notable sobre la calidad de prestación, no merecen generar de manera inmediata una penalidad, pero sí ser tenidas en cuenta a la hora de considerar su temática en los equipos de revisión y re ingeniería de procedimientos

Es este el aporte cualitativo, que este tipo de Controles hacen al proceso de mejora continua.

20. Conformidad Máxima

Esta categoría está unívocamente asociada al cumplimiento cabal de los Indicadores y constituyen una simple verificación, de que todo se desarrolla correctamente.

7. Planillas

Contienen los modelos de planillas a elaborar para la evaluación y detección de no conformidades, y los lineamientos de sus contenidos esenciales.

Son de índole indicativa, y deben ser ajustadas para cada proyecto por la entidad estatal competente respectiva.

8.2 Finalidad de los manuales

Tal como se deduce de lo dicho, el objetivo esencial de estos procedimientos es establecer un tipo de seguimiento y control que agregue a los ya estructurados, una modalidad más reflexiva sobre el desempeño del contratista.

Todos los Indicadores sobre cuyo cumplimiento se levante una “No Conformidad” deberán ingresar al sistema mediante la elaboración de las correspondientes Solicitudes de servicio, y en consecuencia se les aplicará la categoría de falla correspondiente, y el tiempo de rectificación establecido para su solución.

En este sentido, el proceso solo cumple una modalidad más del control de cumplimiento, pero al establecer una “Conformidad Aceptable”, introduce la mirada de la “mejora continua” permanente, que tiende a detectar tempranamente todas aquellas situaciones que podrían rápidamente generar penalidades, pero que llevadas al campo de la revisión y/o re ingeniería, podrían aportar a **una elevación cualitativa de las prestaciones**.

Resulta apropiado señalar, que el puntaje de 0, 10 y 20 asociado a cada categoría, solo persigue la finalidad de establecer un mecanismo de “medición” que nos permita deducir una tendencia, y puede ser reemplazado por otros valores que cumplan el mismo cometido.

Finalmente, diremos, que tal como lo indican los flujogramas de estos procesos, los resultados de estos procedimientos deben ser objeto de detenido análisis por parte de la entidad estatal competente, a fin de sacar conclusiones que abonen al proceso de mejora señalado.

8.3 Manual de seguimiento y control para los indicadores de gestión

El ajuste en la estructura y contenidos de los presentes procedimientos de seguimiento y control será realizado, para cada proyecto específico, por la entidad estatal competente responsable del mismo

Objetivo

Este Manual tiene por objetivo describir las **metodologías de seguimiento y control sobre los Indicadores de Gestión para Proyectos de Asociación Público Privada**

Alcance

Este documento explica detalladamente las tareas de seguimiento y control que aplica la entidad estatal competente y/o sus representantes autorizados, sobre los indicadores de gestión, que incluyen:

- Procesos Centrales:
 - Implementación de Procesos
 - Control de Procesos
 - Mecanismos de seguimiento
 - Control de Gestión
 - Revisión y Re Ingeniería de Procesos
- Políticas Esenciales de la Organización

Referencias

- Guía de Indicadores para Proyectos de Asociación Pública Privada
- Manual de operación no objetado

Responsabilidades

- Es responsabilidad del o de **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos procedimientos
- **La Dirección Operativa del contratista** es responsable de tener siempre a disposición de la entidad estatal competente y sus representantes autorizados,

la última versión no objetada de la totalidad de los documentos citados en el presente

- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a fin de poder confeccionar el **tablero de control de gestión**, realizar la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **reporte mensual de desempeño**, y servir de referencia para los **equipos de ingeniería de procesos**, integrados por representantes de la entidad estatal competente y del contratista.

8.3.1 Flujogramas del proceso de seguimiento y control para los indicadores de gestión

Sobre la base de la documentación del proceso, manual de operación y los procedimientos en él incluidos, la metodología descrita en el manual de seguimiento y control, y lo integrado al correspondiente programa de evaluaciones, que se sugieren trimestrales para este caso, se elabora la Planilla con la que se realizará ese control c en el Título 7.1. se presenta un modelo de planilla de evaluación periódica, la cual se grafica en la parte central superior del flujograma.

La citada Planilla se ejecuta siguiendo los criterios de Selección de Sectores a Controlar que para el caso de “Centros de Atención de Interventoría Externa” resultan del 100%. Una vez con toda la documentación en orden, el o los evaluadores designados por la entidad estatal competente, dan inicio al proceso, planificando su recorrido con la “Planilla de Evaluación”, recorriendo los sectores elegidos para controlar.

Los resultados de la evaluación se registran, en el centro de control, para que siempre estén disponibles para revisión, y con ellos la entidad estatal competente realiza un análisis de los resultados.

De haberse producido “No Conformidades” las mismas también se registran el centro de control.

A la vez, de dicho “Análisis de Evaluación” resulta un necesario análisis de los procesos involucrados, momento del cual pueden resultar dos acciones, una que lleve a la resolución de las citadas no conformidades, y/o que, las conclusiones obtenidas se lleven para trabajo en los grupos de re ingeniería en los que participan tanto la entidad estatal competente, como El contratista.

Gráfico No 5. Flujo grama del proceso de seguimiento y control de mecanismos de seguimiento de las prestaciones

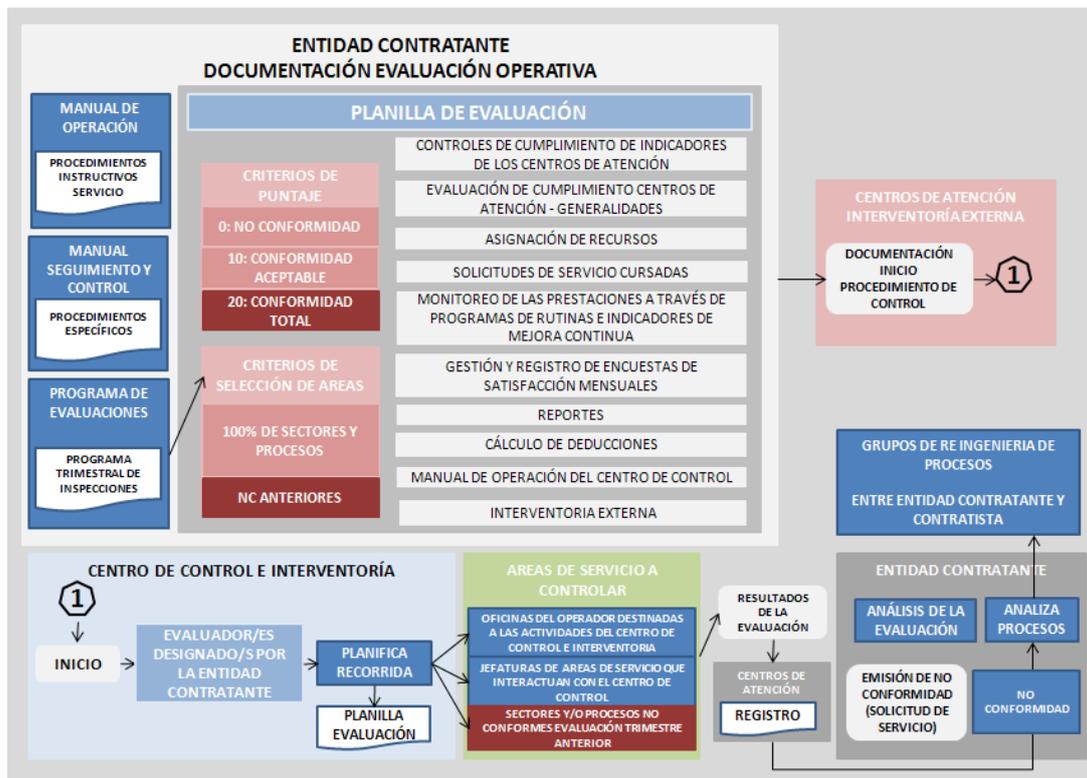
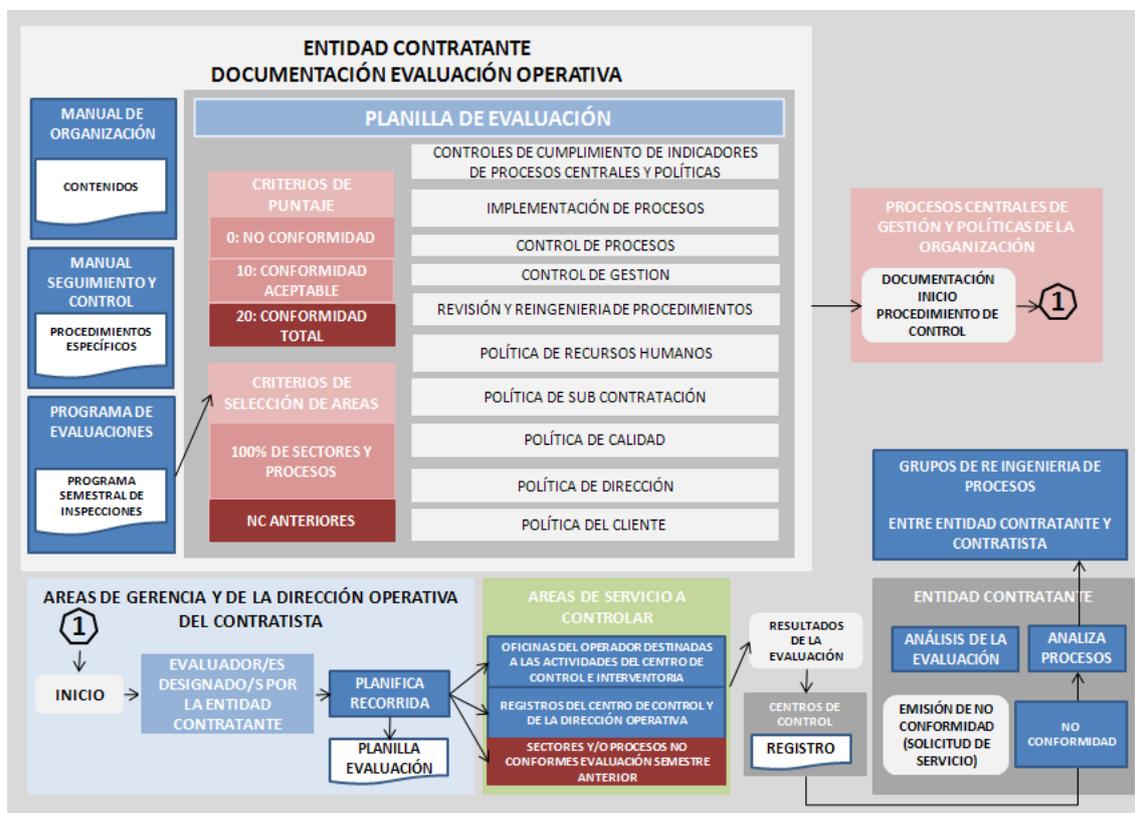


Gráfico No 6. Flujo grama del proceso de seguimiento y control de procesos centrales y políticas esenciales de la organización



8.4 Procedimiento

Documentación

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el seguimiento y control de cumplimiento.

Los **Mecanismo de seguimiento**, se controlan trimestralmente, para lo cual se utiliza:

- Manual de operación no objetado s
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Presente Documento
 - Planilla de evaluación trimestral de mecanismos de seguimiento

- Planilla de no conformidad

Los Procesos Centrales, Implementación de Procesos, Control de Procesos, Control de Gestión, Revisión y Re Ingeniería de Procesos, **y las Políticas Esenciales de la Organización se controlan semestralmente**, para lo cual se utiliza:

- Planillas cuyos modelos se agregan en el presente documento
 - Planilla de evaluación semestral de indicadores de gestión
 - Planilla de no conformidad

Frecuencia de las inspecciones

El proceso de control de indicadores de gestión tiene tres frecuencias mínimas para su desarrollo:

- **Mensual**

Esta evaluación se realiza de manera indirecta cuando se llevan adelante los controles de cumplimiento de indicadores de servicios (Ver manuales de seguimiento y control de las prestaciones de los servicios que integran el presente paquete documental)

- **Trimestral**

Establecida para el proceso central de importancia crítica que constituyen los centros de control como mecanismo de seguimiento de las prestaciones.

- **Semestral**

Establecida para la evaluación de los indicadores de gestión asociados a los procesos Centrales, con la excepción de los correspondientes a los centros de control, ya que se trata de controles que se realizan sobre documentación y registros propios de la dirección operativa de la organización

El representante designado por la entidad estatal competente elabora un programa trimestral / semestral de inspecciones (PI), a fin de poder evaluar el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Sectores involucrados en la inspección

Los sectores a evaluar son las áreas, gerencias, piezas administrativas que integran el correspondiente organigrama funcional (No Objetado) de la dirección operativa del contratista, responsables de implementar los procesos centrales y las políticas de la misma.

Se trata de un control fundamentalmente documental y de registros, tal como se detalla en Evaluación y Criterios de Aceptabilidad.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra a inspeccionar es siempre del 100%.

Evaluación y criterios de aceptabilidad

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las planillas de evaluación y control, y dirigirse a las áreas donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichas áreas durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

8.5 Criterios de evaluación de indicadores de implementación de procesos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS – MANUAL DE ORGANIZACIÓN	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:	
<ul style="list-style-type: none">• El contratista cuenta con Manual de organización no objetado conteniendo:<ul style="list-style-type: none">• Diseño de la organización de la dirección de operaciones	

<ul style="list-style-type: none"> - Organigrama - Características y descripción de puestos, perfiles profesionales e incumbencias - Plantilla de personal profesional • Diseño de la organización de la totalidad de las áreas operativas <ul style="list-style-type: none"> - Organigramas - Características y descripción de puestos, perfiles laborales e incumbencias • Plantilla de Personal de la totalidad de las áreas operativas • El contratista cumple con lo establecido, en el manual de organización no objetado • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación de su manual de organización, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al manual de organización vigente 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las instancias de integración organizacional del contratista y las de la entidad estatal competente • Cuando el contratista no cuenta con manual de organización, organigrama/s funcional/es no objetados y/o plantillas de personal actualizadas para su dirección de operaciones. • Cuando el personal directivo de la contratista, no cumple con lo establecido en el manual de organización no objetado. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la entidad estatal competente cualquier modificación del manual de organización y/o de su organigrama funcional, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos a estos cuerpos documentales, una vez aprobados.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Implementación. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el manual de organización, el/los organigrama/s funcional/es y/o las plantillas de personal no se encuentran ajustados y/o actualizados, pero esto no afecte la calidad de la gestión operativa - Todo otro elemento que a su juicio indique baja en la calidad de del proceso de Implementación.
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS	

SERVICIOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con manual de operación no objetado durante toda la vigencia del Contrato • El contratista cumple con lo establecido, en el manual de operación no objetado durante toda la vigencia del Contrato • El contratista presenta para su no objeción, durante toda la vigencia del Contrato, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operación, antes de implementar los cambios pretendidos. <p>Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Manual de Operación vigente</p>	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de la Implementación de Procesos. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el Manual de Operación no se encuentra actualizado, pero esto no afecta la calidad de la gestión operativa - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la Implementación de Procesos
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.6 Criterios de evaluación de indicadores de control de procesos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: CONTROL DE PROCESOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DEL CONTRATISTA – PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista , cuenta con Manuales de Procedimientos de Control y/o Programas de Evaluaciones y Controles No Objetados para la totalidad de los Servicios • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control se registran en el centro de control, dentro de las 24 h de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • El contratista cumple con los Procedimientos, Inspecciones y Evaluaciones 	

<p>establecidos en los Manuales y sus correspondientes Programas de Evaluaciones y Controles</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Manuales de Procedimientos de Control, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra a los Manuales de Procedimientos de Control Vigentes 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando El contratista no cuenta con Manuales y/o Programas de Evaluaciones y Controles No Objetados • Cuando los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control no se registran en el centro de control, y/o no están disponibles para la revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando El contratista no cumple con los Procedimientos, Inspecciones y/o Evaluaciones establecidos en los Manuales correspondientes. • Cuando El contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente los cambios en los procedimientos que pretende implementar y/o cuando una vez no objetados, no los incorpora a los Manuales y/o Programas vigentes.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de la Implementación de Procesos. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los Manuales de Procedimientos de Control del contratista no están actualizados y/o ajustados pero las Evaluaciones se realizan apropiadamente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el SICC pero sus resultados están disponibles para la revisión de la Entidad estatal competente • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la Implementación de Procesos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.7 Criterios de evaluación de indicadores de mecanismos de seguimiento

Nota:

El “Método de Supervisión” de este requerimiento está constituido por la No Objeción del Correspondiente Manual de Operación de centros de control durante el período previo a la iniciación de la operación, en tanto lo que se evalúa en el presente Manual es la calidad de su implementación y funcionamiento.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: MECANISMO DE SEGUIMIENTO	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA EL MONITOREO DE LAS PRESTACIONES Centro de Control	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista implementa, bajo su exclusiva responsabilidad, un Centro de Control para coordinación de todas las actividades. Dependiendo del área de servicio o Unidad Funcional (longitud de la vía, túneles) se ubicaran centros de control satélites para apoyo del primero. • A través de los Centros de Control la Entidad estatal competente puede monitorear de forma directa en tiempo real, todas las actividades en tiempo real, Monitoreo del Tránsito, Detección y atención de Accidentes, labores de Operación y Mantenimiento referidas a la prestación de los servicios, etc. • El Servicio del Centro de Control está disponible en el 100% del tiempo 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando El contratista no implementa, bajo su exclusiva responsabilidad, un Centro de Control para coordinación de todas las actividades. Dependiendo del área de servicio o Unidad Funcional (longitud de la vía, túneles) se ubicaran Centros de Control satélites para apoyo del primero. • Cuando a través de los Centros de Control la Entidad estatal competente no puede monitorear de forma directa en tiempo real, todas las actividades en tiempo real, Monitoreo del Tránsito, Detección y atención de Accidentes, labores de Operación y Mantenimiento referidas a la prestación de los servicios, etc. • Cuando el Servicio del Centro de Control está disponible en el 100% del tiempo
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación.

	<p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se verifica algún incumplimiento de horarios establecidos que no afecte la calidad del Servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL CENTRO DE CONTROL - ASIGNACIÓN DE RECURSOS
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista selecciona y presenta para su no objeción a la Entidad estatal competente el tipo y características técnicas del software de gestión del centro de control que debe, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar Solicitudes de servicio, lo que incluye, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Recibir dichas solicitudes. - Asignarles N° de Reporte de manera automática - Diligenciar cada solicitud hacia el servicio involucrado, en cumplimiento de los Procedimientos establecidos en el Manual de operación no objetado - Permitir el seguimiento en tiempo real del status de la misma por parte del sector emisor, de la Entidad estatal competente y de los responsables autorizados del contratista, para lo cual explicita las características de las interfaces necesarias - Registrar el cierre de las mismas. • Monitorear las prestaciones programadas de la totalidad de los servicios requeridos. • Gestión y Registro de Encuestas de Satisfacción • Emisión de Reportes • El software tiene la funcionalidad de emitir los Reportes periódicos que permiten establecer si existen elementos para fijar deducciones al Contratista por parte de la Entidad estatal competente, según los requerimientos establecidos en los correspondientes Indicadores de Gestión. • El contratista provee Personal especialmente capacitado para la atención de los Centros de Control • El contratista designa durante toda la vigencia del Contrato, como Responsable Coordinador del Centro de Control (Incluyendo los Centros de Control Satélites, si los

hubiera) a un Profesional, con no menos de **Diez (10) años de experiencia comprobable** en funciones similares en Centros de Atención a Usuarios en organizaciones complejas

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando El contratista no selecciona y presenta para su objeción a la Entidad estatal competente el tipo y características técnicas del software del centro de control que debe, como mínimo responder a los requerimientos establecidos en el Título: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el software del centro de control no tiene la funcionalidad de **emitir los Reportes** periódicos que permiten establecer si existen elementos para fijar deducciones al Contratista por parte de la Entidad estatal competente, según los requerimientos establecidos en los correspondientes Indicadores de Gestión bajo el Título: "Emisión de Reportes"
- Cuando El contratista no provee **Personal especialmente capacitado** para la atención de los Centros de Control
- Cuando El contratista no designa durante toda la vigencia del Contrato, como **Responsable Coordinador del Centro de Control (Incluyendo los Centros de Control Satélites, si los hubiera) a un Profesional, con no menos de Diez (10) años de experiencia comprobable** en funciones similares en Centros de Atención a Usuarios en organizaciones complejas

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Cuando se verifica alguna dificultad en el funcionamiento del software del centro de control pero esto no afecta de manera notable la calidad de la prestación
- Cuando el personal no es el establecido en la Plantilla de Personal pero esto no afecta la calidad de la prestación
- Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
-------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL CENTRO DE CONTROL – SOLICITUDES CURSADAS AL CENTRO DE CONTROL
--

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Toda Solicitud de servicio contiene como mínimo los siguientes datos:
 - Los necesarios para identificar el sector o espacio donde se detecta la falla en forma indubitable.
 - Identificación del Servicio al que se refiere.
 - Descripción de la falla
 - Personal responsable
 - Todo otro dato relevante
- Los centros de control reciben todas las solicitudes de servicio que emiten los diferentes sectores, ya se trate de eventos responsabilidad del contratista operador o de la entidad estatal competente.
- Los Centros de Control caracterizan si la Solicitud de servicio se origina en:
 - Falla por Evento Programado
 - Falla por Evento No Programado
- Los Centros de Control atienden cada solicitud de servicio y asignan el correspondiente N° de Reporte de manera automática
- En el centro de control se registran las Solicitudes y quejas de los usuarios, las cuales están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando las solicitudes de servicio no contienen los datos necesarios para su correcta gestión • Cuando los Centros de Control no reciben la totalidad de las solicitudes de servicio emitidas por las áreas de servicio, sean o no de responsabilidad del contratista. • Cuando no se caracterizan las solicitudes de servicio según se trate de falla por evento programado, o por evento no programado • Cuando se verifican irregularidades en la asignación del N° de Reporte y/o cuando esta asignación no se realiza de manera automática. • Cuando en el centro de control no se registran las
--------------------------	---

	solicitudes y quejas de los usuarios, están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las solicitudes de servicio no contienen alguno de los datos requeridos, pero esto no impacta sobre su eficiente gestión - Cuando la asignación del No de Reporte no se realiza de manera automática, pero si, dentro de los tiempos estipulados, y esto no impacta sobre su eficiente gestión - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE RUTINAS Y DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Los Programas de Rutinas No objetados para cada Servicio son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente. • Los Procedimientos de Control, y los Programas de Evaluación y Control No objetados, integrantes del Sistema de Control de Procesos del contratista, son cargados en el software del centro de control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Evaluaciones de Control de Procesos son registrados en los Centros de Control, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente, en cumplimiento de los Indicadores de Gestión. • Los Indicadores de Mejora Continua son calculados por el Software a partir de la información registrada y monitoreados por los Centros de Control a los fines de permitir el correspondiente seguimiento por parte del Sistema de Control de Gestión que el contratista implementa 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los Programas de Rutinas No Objetados de los Servicios no son cargados en el software del centro de control y/o no están disponibles para revisión de la Entidad estatal competente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los Procedimientos de Control de Procesos del contratista no son cargados en el software del centro de control y/o no están disponibles para la revisión entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no son cargados en el software del centro de control y/o no están disponibles para la revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando los Indicadores de Mejora Continua no son calculados por el software del centro de control
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los Programas de Prestación no contienen la totalidad de los datos requeridos, pero permiten un seguimiento razonable de las prestaciones. - Cuando los Procedimientos de Control de Procesos del contratista no están totalmente actualizados pero su revisión permite un seguimiento razonable. - Cuando se verifica desactualización mínima en el registro de resultados de los procedimientos de control de procesos del contratista - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y REGISTRO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MENSUALES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Los Centros de control registran las Encuestas de Satisfacción integrantes del Programa de Encuestas No Objetado, para ser implementadas en las diferentes Áreas y sectores, las que están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente.
- Distribuyen mensualmente, a través de la intranet institucional y mediante toda otra modalidad acordada con la Entidad estatal competente, las Encuestas de Satisfacción correspondientes a las diferentes Áreas y sectores.
- Los resultados de las Encuestas de Satisfacción son registrados, y están siempre disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente

<ul style="list-style-type: none"> Las Encuestas de Satisfacción incluyen los siguientes datos como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> Identificación del Área y Responsable de origen Identificación de Área y Responsable a la que está dirigida Personal al que está dirigido Fecha y Hora de entrega Fecha y Hora límite para hacer llegar los formularios completados a el centro de control 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se registran en el centro de control las Encuestas de Satisfacción integrantes del Programa de Encuestas No Objetado, o las mismas no están disponibles para revisión por parte de la Entidad estatal competente. Cuando el centro de control no distribuyen mensualmente las Encuestas de Satisfacción, o no lo hacen a través de los medios establecidos por la Entidad estatal competente. Cuando las Encuestas de Satisfacción no incluyen los datos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las Encuestas no están registradas en el centro de control pero han sido implementadas correctamente y El contratista tiene la información disponible para revisión - Cuando las Encuestas han sido gestionada a través de los medios no establecidos, pero de manera satisfactoria. - Cuando las Encuestas no incluyen algún dato menor, que no invalida su objetivo - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio del centro de control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO

PARA REPORTES

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Reporte Mensual de Desempeño, que presenta mensualmente incluye como mínimo:
 - Detalle de seguimiento de la totalidad de las Solicitudes de servicio cursadas a el centro de control, conteniendo como mínimo:
 - Cálculo de deducciones asociadas a cada Solicitud de servicio (tanto cuando corresponde deducción, como cuando no corresponde, detallando motivos), en aplicación de las correspondientes fórmulas que establezca el Anexo Contractual de mecanismo de pago.
 - Comparación de su Desempeño con los Indicadores de Mejora Continua (Se integra de manera trimestral)
 - Todo otro dato que se considere relevante.
- El contratista cuenta con Modelo de Reporte Mensual de Desempeño no objetado
- El contratista cumple con lo establecido en el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño no objetado
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del Modelo de Reporte Mensual de Desempeño, antes de implementar los cambios pretendidos.

Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Modelo de Reporte Mensual de Desempeño vigente.
- El software del centro de control procura un Reporte Mensual que permite reflejar de manera fehaciente el Desempeño de los Servicios contratados, el que está siempre disponible para revisión de la Entidad estatal competente
- El Reporte Mensual de Desempeño, es elaborado y presentado, de acuerdo a las características y Procedimiento, que para el mismo establezca el correspondiente Anexo Contractual, con base en los datos registrados por El centro de control para dicho período
- El centro de control emiten todos los informes y/o reportes pactados contractualmente y los hacen llegar a la Entidad estatal competente en el tiempo y forma establecidos contractualmente
- El centro de control emiten todos los informes y/o reportes adicionales **requeridos por la Entidad estatal competente** y los hacen llegar a la misma en un plazo máximo de 48 h.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el Reporte Mensual de Desempeño, que presenta mensualmente no incluye como mínimo los contenidos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
- Cuando El contratista no cuenta con el Modelo de

	<p>Reporte Mensual de Desempeño No Objetado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño No Objetado • Cuando El contratista no presenta para su no objeción los cambios que pretende introducir en el Modelo de Reporte Mensual de Desempeño, y/o una vez que dichos cambios han sido no objetados no los incorpora al Modelo de Reporte vigente. • Cuando el Reporte Mensual de Desempeño no refleja de manera fehaciente el Desempeño de los Servicios, y/o éste no está disponible para revisión de la Entidad estatal competente. • Cuando el Reporte Mensual de Desempeño no es elaborado y presentado de acuerdo a las características y Procedimientos establecidos en el Anexo Contractual o no refleja los datos registrados en el centro de control para el período correspondiente. • Cuando se verifican incumplimientos por parte del centro de control en la elaboración de informes o reportes pautados contractualmente, y/o en su entrega a la Entidad estatal competente en tiempo y forma establecidos. • Cuando los informes o reportes adicionales requeridos por la Entidad estatal competente no se entregan en el plazo máximo de 48 h.
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el Reporte Mensual de Desempeño no contiene algún dato (menor) requerido, pero esto no afecta su función específica. - Cuando el contratista no cuenta con el Modelo de Reporte Mensual actualizado y/o ajustado, pero sus contenidos responden a los requerimientos establecidos para dicho Informe. - Cuando las irregularidades que se verifican en cuanto a la elaboración y/o tiempos relativos a todo tipo de informe requerido por la Entidad estatal competente, son de características menores y se justifican adecuadamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
-------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO - CÁLCULO DE LAS DEDUCCIONES
--

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Los datos referidos a tiempos de rectificación, fórmulas de cálculo de deducciones y/o penalidades, y todo otro dato necesario vinculado con los mecanismos de pago establecidos en el correspondiente Anexo Contractual, son cargados en el software del centro de control, o en el software específico no objetado a tales fines, para el cálculo automático de las deducciones referidas a las fallas reportadas.
- Los tiempos de rectificación, establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de mecanismo de pago, se aplican a partir de la asignación del N° de reporte.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los datos referidos a tiempos de rectificación fórmulas de cálculo de deducciones y/o penalidades, y todo otro dato necesario vinculado con los mecanismos de pago establecidos en el correspondiente Anexo Contractual, no son cargados en el software del centro de control, para el cálculo automático de las deducciones referidas a las fallas reportadas. • Cuando los tiempos rectificación, establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de mecanismo de pago, no se aplican a partir de la asignación del N° de Reporte
--------------------------	--

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las deducciones no han sido calculadas de manera automática por falla del software, pero se verifica su correcto cálculo mediante el análisis de registros de seguimiento de las Solicitudes de servicio y sus soluciones. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio del centro de control
----------------------------------	--

20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
-------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO PARA EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Manual de Operación del centro de control, incluye como mínimo:
 - Explicitación detallada de los Procesos Centrales del centro de control, que incluye como mínimo:
 - **Gestión de Solicitudes de servicio**
 - **Monitoreo de Prestaciones**
 - **Gestión y Registro de Encuestas de Satisfacción**
 - **Emisión de Reportes**
 - La totalidad de los requerimientos establecidos para los Manuales de Operación en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicios, y toda otra indicación establecida en las Bases y sus Anexos Contractuales.
- El contratista cuenta con el Manual de Operación del centro de control no objetado
- El centro de control prestan los servicios en cumplimiento de los procedimientos detallados en el manual de operación no objetado
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la entidad estatal competente, según procedimiento de revisión establecido en el anexo contractual correspondiente, toda modificación del manual de operación del centro de control, antes de implementar los cambios pretendidos.
- Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra a los manuales de operación vigentes

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el Manual de Operación del centro de control no cuenta con los requerimientos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
- Cuando El contratista no cuenta con Manual de Operaciones No Objetado
- Cuando el personal del centro de control no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de operación no objetado
- Cuando El contratista no presenta para no objeción por parte de la Entidad estatal competente todo cambio que pretende introducir en el Manual de Operación del centro de control y/o cuando una vez no objetado dicho cambio, éste no se incluye en el Manual de Operación vigente.

10. CONFORMIDAD

- Cuando los incumplimientos detectados son de

<p>ACEPTABLE</p>	<p>características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación</p> <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no cuenta con manual de operación no objetado y/o ajustado para el centro de control pero esto no impacta en la calidad del servicio que se presta. - Cuando los incumplimientos referidos a los procedimientos establecidos en el Manual de Operación del centro de control son menores y no afectan la calidad del servicio que se presta. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p align="center">EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL MECANISMO DE SEGUIMIENTO ESTABLECIDOS PARA LA INTERVENTORÍA</p>	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista asume bajo su exclusivo cargo, los gastos de contratación de la Interventoría Externa Independiente que asesora a la Entidad estatal competente • La Interventoría Externa realiza como mínimo, seis (6) veces durante el primer año, y tres (3) veces al año, durante todo el resto del período contractual, auditorías programadas de las prestaciones y de la información y registros correspondientes a la evaluación de los niveles de servicio y al menos cuatro (4) veces al año, durante todo el período contractual, auditorías aleatorias, de la operación y de los registros y procedimientos del sistema. <p>Los resultados de estas auditorías son informados a la Entidad estatal competente y se presume su efectividad salvo antecedentes probatorios en contrario de que dispone El contratista.</p>	
<p align="center">CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica incumplimiento en los pagos que el contratista debe efectuar periódicamente a la Interventoría Externa. • Cuando se verifica que la Interventoría Externa no realiza las inspecciones de acuerdo a los plazos programados y no objetados por la entidad estatal competente • Cuando los resultados de estas inspecciones o auditorías no son informados en tiempo y forma a la entidad estatal competente, o se verifica error o falsedad en los mismos,

	<p>mediante registros o comprobantes que obran en poder del contratista.</p>
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación de la Interventoría <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se verifican incumplimientos intrascendentes o debidamente justificados en las fechas y/u horarios Programados para las inspecciones o auditorias por parte de la interventoría, que no afectan de manera relevante sus prestaciones. - Cuando se verifican atrasos irrelevantes o debidamente justificados, en la presentación de los resultados de las Inspecciones o Auditorias - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.8 Criterios de evaluación de indicadores de control de gestión

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: CONTROL DE GESTIÓN	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN DEL CONTRATISTA	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Control de Gestión y/o Programa de Control de Gestión del contratista, incluye como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de recolección, procesado y evaluación de la Información registrada en El centro de control • Procedimiento de detección de causas raíces que se aplica al análisis de las No Conformidades • Políticas y metodologías que lleva adelante la Dirección de Operaciones del contratista, en virtud de la estrategia establecida por la organización, para el alcance de las metas establecidas • Frecuencia de implementación de Evaluaciones a la gestión que asegura la continuidad del proceso de control • Pautas de alineación con el Modelo de Gestión de la Entidad estatal competente 	

con el objetivo de tender a una Gestión integrada

- Las Evaluaciones de Control se realizan, como mínimo, cada tres (3) meses.
- Los resultados de las Evaluaciones de Control se registran en El centro de control, como máximo, el 5º día hábil a partir del día de cierre del mes en que dichas Evaluaciones se realizaron.
- El contratista cuenta con Sistema de Control de Gestión y Programa de Evaluaciones no objetadas.
- El contratista implementa las Evaluaciones establecidas en cumplimiento de los Procedimientos detallados en el Documento de Control de Gestión no objetado
- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación del Sistema de Control de Gestión, antes que implementa los cambios pretendidos.

Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra al Documento de Sistema de Control de Gestión vigente

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el Sistema y/o Programa de Control de Gestión del contratista no incluye, como mínimo, los elementos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
- Cuando las Evaluaciones de Control no se realizan como máximo cada tres meses.
- Cuando los resultados de las Evaluaciones de Control no se registran en el centro de control en el plazo establecido
- Cuando el contratista no cuenta con Sistema y/o Programa de Control de Gestión No Objetado, o éstos no están ajustados y/o actualizados
- Cuando el contratista no cumple con lo establecido en el Sistema y/o Programa de Control de Gestión No objetado
- Cuando el contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente todo cambio que pretende introducir en su sistema y/o programa de control de gestión y/o una vez no objetado dicho cambio el mismo no se integra al sistema y/o programa vigente.

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la calidad de implementación de los mecanismos de Control de Gestión

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando los resultados de las Evaluaciones de Control no se registran en el centro de control en los plazos establecidos, pero se comprueba fehacientemente que las mismas se realizan correctamente. - Cuando el contratista no cuenta con Sistema y/o Programa de Control de Gestión No Objetado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que el Control de Gestión se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del Sistema de Control de Gestión
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p align="center">EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • El Programa de Encuestas de Satisfacción enfocado a medir la satisfacción de los distintos tipos de usuarios contiene como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Contenido • Frecuencia • Metodología de Implementación • Todo otro dato que se considere relevante. <p>Nota: Los contenidos, frecuencia y metodología de implementación de estas Encuestas son propuestos oportunamente por el contratista, y evaluada su pertinencia por parte la entidad estatal competente en función del tipo de usuario Interno y Externo al que estén destinados según características de cada proyecto.</p> • El contratista presenta para no objeción a la entidad estatal competente, el último mes de cada año contractual, el correspondiente Programa de Encuestas de Satisfacción elaborado para el año subsiguiente. • El contratista cuenta con Programa de Encuestas de Satisfacción no objetado • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción en cumplimiento del Programa no objetado • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Programa de Encuestas de Satisfacción, antes que implementa los cambios pretendidos. <p>Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra al Programa de Encuestas de</p>	

Satisfacción vigente	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el Programa de Encuestas de Satisfacción no contiene lo detallado en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando El contratista no presenta para la No Objeción de la Entidad estatal competente el Programa Anual de Encuestas de Satisfacción, en los plazos establecidos • Cuando El contratista no tiene Programa de Encuestas de Satisfacción No Objetado • Cuando El contratista no presenta para su No Objeción por parte de la Entidad estatal competente todo cambio que pretende introducir en el Programa de Encuestas de Satisfacción y/o una vez no objetado dicho cambio el mismo no se integra al Programa vigente.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de las Encuestas de Satisfacción <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no cuenta con Programa de Encuestas de Satisfacción ajustado, pero realiza dichas Encuestas en Tiempo y forma - Cuando el resultado de las Encuestas no se registra en el Centro de control pero las mismas se implementan de acuerdo al Programa No Objetado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del Sistema de Control de Gestión
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA POR PARTE DEL CONTRATISTA
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con rangos de desempeño No Objetados para los Indicadores de Mejora Continua • El contratista mantiene su desempeño dentro de los rangos de desempeño de Mejora

<p>Continua No Objetados aceptables</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista incluye en el Reporte Mensual de Desempeño la evolución de los Indicadores de Mejora Continua, indicando las medidas correctivas a tomar en caso de estar por debajo del rango inferior establecido. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el contratista no cuenta con rangos de desempeño No Objetados para los Indicadores de Mejora Continua Cuando El contratista no mantiene su desempeño dentro de los rangos fijados como aceptables por la Entidad estatal competente. Cuando el contratista no incluye en el reporte mensual de desempeño la evolución de los indicadores de mejora Continua y/o cuando, en caso de corresponder, no indica las medidas correctivas a tomar en caso de estar por debajo del rango inferior establecido como aceptable.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no incluye en el Reporte Mensual de Desempeño la evolución de los Indicadores de Mejora Continua, pero se verifica fehacientemente que los mismos están dentro de los rangos aceptables para el período considerado. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del Sistema de Control de Gestión
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.9 Criterios de evaluación de indicadores de reingeniería de procesos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO CENTRAL: REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS – METODOLOGÍA / PROGRAMAS
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista cuenta con metodología y/o programa de revisión y reingeniería de

Procedimientos establecido en el correspondiente programa de Revisión y Reingeniería de Procedimientos, el que incluye como mínimo:

- Metodologías diseñadas para establecer gravedad, efecto potencial e índice de riesgo de las fallas detectadas
- Determinación de acciones correctivas para subsanar fallas detectadas.
- Procedimientos de Revisión de Políticas
- Estructuración de Equipos de Re Ingeniería de Procedimientos e Innovación Tecnológica
- Toda otra información que se considere relevante
- El contratista implementa sus acciones de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos en alineación con las Metodologías y Programa no objetadas.
- El contratista presenta anualmente para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación propuesta de las Metodologías de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos o del Programa asociado.

Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento y Programa vigente.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando la Metodología y/o Programa de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos del contratista no incluye los elementos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando El contratista no cumple con lo establecido en su Metodología de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos No Objetada
- Cuando El contratista no presenta anualmente para su No Objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste para su Metodología de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos y/o Programa asociado y/o una vez obtenida la correspondiente No Objeción no incorpora los cambios a su Metodología y/o Programa vigente.

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la calidad de implementación de la Metodología y/o Programa de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Cuando El contratista no cuenta con Metodología y/o Programa de Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos No Objetado y/o ajustado pero se

	<p>verifica fehacientemente que la Revisión y Re Ingeniería de Procedimientos se lleva adelante correctamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN - PLAN DE ACCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE LOS PORCENTAJES FIJADOS POR LOS INDICADORES PARA CADA SERVICIO	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que las Encuestas de Satisfacción arrojan un porcentaje por debajo de los establecidos para cada Servicio en los Indicadores de Servicio, El contratista presenta a la Entidad estatal competente, en un plazo máximo de siete (7) d, después de registrados los resultados de las Encuestas, un Plan de Acción para la corrección o re ingeniería de los procesos involucrados • El contratista implementa las acciones correctivas o de re ingeniería establecidas en el Plan de Acción. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando las Encuestas de Satisfacción arrojan porcentajes por debajo de los establecidos para cada Servicio y El contratista no presenta, en el plazo establecido, el correspondiente Plan de Acción para la corrección o re ingeniería de los procesos involucrados. • Cuando El contratista no implementa las acciones correctivas o de re ingeniería establecidas en el Plan de Acción
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador, y no afectan de manera relevante la re ingeniería de procesos vinculada con los resultados de las Encuestas de Satisfacción. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no presenta Plan de Acción, o lo hace fuera del plazo estipulado, pero implementa las acciones correctivas de tal modo que se verifican mejoras en los resultados de las Encuestas del mes subsiguiente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re

	Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA - PLAN DE ACCIÓN PARA LA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE RANGOS ACEPTABLES ESTABLECIDOS PARA CADA SERVICIO	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el desempeño de la Contratista se ubica por debajo del rango inferior establecido para los Indicadores de Mejora Continua, el contratista presenta a la Entidad estatal competente, como parte integrante del reporte mensual de desempeño, Plan de Acción para corregirlo. • El contratista implementa el Plan de Acción propuesto. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua indica un desempeño por parte del contratista por debajo de los rangos establecidos como aceptables para cada servicio, y ésta no presenta, como parte integrante del Reporte de Desempeño de dicho período, Plan de Acción para rectificar la situación • Cuando El contratista no implementa el Plan de Acción propuesto.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador, y no afectan de manera relevante la re ingeniería de procesos vinculada con los resultados del seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no presenta Plan de Acción, o lo hace fuera del plazo estipulado, pero implementa las acciones correctivas de tal modo que se ven mejoras en el seguimiento de los Indicadores de Mejora Continua - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE FUNCIONAMIENTO DE LOS

EQUIPOS DE INNOVACIÓN Y RE INGENIERÍA

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un Equipo Interdisciplinario de Re Ingeniería de Procesos, integrado por Responsables Autorizados del contratista y de la Entidad estatal competente, cuenta con:
 - Datos de los Integrantes propuestos
 - Programa de Reuniones Periódicas No Objetado
 - Metodología de Trabajo Propuesta No Objetada
- El contratista administra los recursos necesarios para estructurar de manera permanente, un Equipo Interdisciplinario de Innovación, integrado por Responsables Autorizados del contratista y de la Entidad estatal competente, cuenta con:
 - Datos de los Integrantes propuestos
 - Programa de Reuniones Periódicas No Objetado
 - Metodología de Trabajo Propuesta No Objetada
- El contratista cumple con el Programa de Reuniones y las Metodologías de Trabajo no objetadas para el Equipo de Re Ingeniería de Procesos
- El contratista cumple con el Programa de Reuniones, que se hace llegar como mínimo con una antelación quincenal al Personal o Autoridades convocadas, y las Metodologías de Trabajo no objetadas para el Equipo de Innovación.
- El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de Integrantes, Programa de Reuniones y/o Metodologías de Trabajo para el Equipo de Re Ingeniería de Procedimientos.

Una vez no objetada, cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente

- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su listado no objetado de Integrantes, Programa de Reuniones y/o Metodologías de Trabajo para el Equipo de Innovación

Una vez no objetada cualquier modificación, ésta se integra al Documento no objetado vigente

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando El contratista no administra los recursos necesarios para estructurar un Equipo interdisciplinario de Revisión y Re Ingeniería de Procesos, según los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS**

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando El contratista no administra los recursos necesarios para estructurar un Equipo Innovación, según los requerimientos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS • Cuando El contratista no cumple con el Programa de Reuniones y/o las Metodologías de Trabajo No Objetadas para el Equipo de Re Ingeniería de Procesos • Cuando El contratista no cumple con el Programa de Reuniones y/o las Metodologías de Trabajo No Objetadas para el Equipo de Innovación • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en Metodologías y/o Programas de Reuniones de Equipos de Re Ingeniería de Procesos y/o de Innovación, antes de implementarlo y/o una vez no objetado un cambio no lo integra a las Metodologías y/o Programas Vigentes.
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador, y no afectan de manera relevante el funcionamiento de los Equipos de Re Ingeniería de Procesos y/o Innovación <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no cuenta con Metodologías y/o Programas ajustados y/o actualizados pero se verifica fehacientemente el buen funcionamiento de los Equipos interdisciplinarios de Re Ingeniería de Procesos y/o Innovación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Revisión y/o Re Ingeniería de Procedimientos
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.10 Criterios de evaluación de indicadores de las políticas esenciales de la organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS POLÍTICAS ESENCIALES DE LA ORGANIZACIÓN	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DEL CONTRATISTA	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con un Documento que contiene su Política de Recursos 	

Humanos en alineación con la Legislación Laboral vigente, el que incluye como mínimo:

- Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
 - Procedimientos de Retención y Desarrollo de Personal
 - Programa de Desarrollo Humano
 - Planes y Programas de Inducción y Capacitación no objetados
 - Propuesta sobre uso de Uniformes, Identificación (credenciales que habiliten ingresar a los diferentes sectores restringidos), y estándares de Higiene Personal para cada Servicio.
 - Todo otro aspecto que considera relevante
- El contratista cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el Documento de Política de Recursos Humanos no objetado.
 - El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Política de Recursos Humanos, antes de implementar los cambios pretendidos.

Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Recursos Humanos vigente.

- El contratista presenta, previa a su contratación definitiva, la siguiente información, para todo aquel personal que trabaje en las áreas clave establecidas por la Entidad estatal competente:
 - Datos personales
 - Antecedentes Laborales
 - Antecedentes de formación o estudios
 - Antecedentes penales
 - Todo otro dato que la Entidad estatal competente establece
- El contratista cumple con los Planes y Programas de Inducción y Capacitación No Objetados
- El contratista mantiene los reportes de Capacitación e Inducción, completos, actualizados y disponibles para revisión de la Entidad estatal competente en todo momento.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Recursos Humanos No Objetada que incluye como mínimo los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DEL CONTRATISTA**

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en su Política de Recursos Humanos No Objetada • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Recursos Humanos, antes de implementarlo y/o una vez no objetado un cambio no lo integra a las Políticas Vigentes. • Cuando El contratista no presenta los requerimientos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DEL CONTRATISTA, previo a la contratación definitiva para todo aquel personal que trabaje en áreas clave establecidas por la Entidad estatal competente. • Cuando El contratista no cumple con los Planes y Programas de Inducción y Capacitación No Objetados • Cuando El contratista no mantiene los reportes de Inducción y Capacitación, completos, actualizados y disponibles para revisión de la Entidad estatal competente
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la implementación de la Política de Recursos Humanos del contratista <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Recursos Humanos, actualizado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Cuando El contratista no mantiene los reportes de Inducción y Capacitación actualizados pero se verifica fehacientemente que se cumple con los Programas No Objetados al respecto para la totalidad del Personal - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Recursos Humanos
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE SUB CONTRATACIÓN</p>	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con un Documento que contiene su Política de Sub Contratación, 	

en el que desarrolla sus criterios de alineación al respecto, el que incluye como mínimo:

- Criterios de Selección de las Empresas Subcontratistas
- Administración de los Servicios contractuales
- Modelos contractuales
- El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Sub Contratación no objetado
- El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Política de Subcontratación, antes que implemente los cambios pretendidos.

Una vez no objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Sub Contratación No Objetada, que incluye los requerimientos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE SUB CONTRATACIÓN • Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Documento de Política de Sub Contratación No Objetado • Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Sub Contratación, antes de implementarlo y/o una vez no objetado un cambio no lo integra al Documento de Política de Sub Contratación vigente
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la Política de Sub Contratación del contratista. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Sub Contratación, actualizada y/o ajustada pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Sub Contratación
20. CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes

MÁXIMA

mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE POLÍTICA DE DIRECCIÓN

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta un Documento conteniendo su Política de Dirección No Objetado, el que incluye como mínimo los compromisos y funciones propuestos para la Dirección de Operaciones.
- El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Dirección no objetado
- El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Política de Dirección, antes de implementar los cambios pretendidos.
- Una vez no objetada dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Dirección No Objetada, que incluye los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE SUB CONTRATACIÓN**
- Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Documento de Política Dirección No Objetado
- Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Dirección, antes de implementarlo y/o una vez No Objetado un cambio no lo integra al Documento de Política de Dirección vigente

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la Política de Dirección del contratista.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Dirección, actualizada y/o ajustada pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente.
- Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Dirección

20. CONFORMIDAD MÁXIMA

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE POLÍTICA DE CALIDAD

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta con un Documento de Políticas de Calidad que incluye **Plan de Calidad** para la Prestación de los Servicios, el que incluye como mínimo:
 - Metodologías diseñadas para conocer y mejorar la Calidad percibida por los Usuarios
 - Metodología de Implantación del Modelo de Calidad:
 - Responsables
 - Herramientas e Incentivos
 - Plan de Acción
 - Cultura y Formación en Calidad
 - Programa de Capacitación
 - Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Calidad
 - Objetivos Anuales de Calidad
 - Auditorias y sistemas de evaluación interna y externa
 - Reportes Anuales
 - Programa de Certificaciones
 - Gestión de Riesgos
 - Modelo de Sustentabilidad Responsable
- El contratista cumple con lo establecido en el correspondiente Documento de Política de Calidad y Plan de Calidad No Objetado
- El contratista presenta, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Plan de Calidad, antes de implementar los cambios pretendidos.

Una vez No Objetada, dicha modificación, ésta se integra al Documento de Política de Subcontratación vigente
- El contratista presenta a la Entidad estatal anualmente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, un Documento con sugerencias y propuestas, destinadas a la mejora continua de su Política de Calidad.
- El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del Inicio de Operaciones, la acreditación y certificaciones de calidad nacionales e internacionales (certificaciones ISO), para sus Servicios.

Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.

- El contratista obtiene, dentro del primer año a partir del Inicio de Operaciones, la acreditación y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO), en materia ambiental aplicable a los servicios.

Las mismas se mantienen durante toda la vigencia del Contrato.

- El contratista obtiene, dentro de los dos (2) años, a partir del Inicio de Operaciones, la certificación LEED, Nivel Plata (o similar) referidas a Operación y Mantenimiento.

La misma se mantiene durante toda la vigencia del Contrato.

- El contratista incluye en sus Programas de Evaluación y Control de los Servicios, procedimientos destinados a asegurar que la prestación de los mismos se realiza de conformidad con las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO, LEED, etc.).

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando El contratista no cuenta con un Documento que contiene su Política de Calidad No Objetada, que incluye los requerimientos detallados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD**
- Cuando El contratista no cumple con lo establecido en el Documento de Política Calidad No Objetado
- Cuando El contratista no presenta para No Objeción de la Entidad estatal competente todo cambio que pretenda realizar en su Política de Calidad, antes de implementarlo y/o una vez No Objetado un cambio no lo integra al Documento de Política de Calidad vigente
- Cuando El contratista no presenta anualmente un Documento con sugerencias y propuestas, destinadas a la mejora continua de su Política de Calidad.
- Cuando El contratista no obtiene, en el plazo establecido, y/o no mantiene las certificaciones de calidad detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD**
- Cuando El contratista no obtiene, en el plazo establecido, y/o no mantiene las certificaciones de calidad detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD**, en materia ambiental aplicable a los servicios.
- Cuando El contratista no obtiene, en el plazo establecido, y/o no la mantiene, la certificación LEED establecida en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD**, referida a operación y mantenimiento.
- Cuando El contratista no incluye en sus Programas de Evaluación y Control de los Servicios, procedimientos destinados a asegurar que la prestación de los mismos

	se realiza de conformidad con las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (certificaciones ISO, LEED, etc.).
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera relevante la Política de Calidad del contratista. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando El contratista no tiene Documento de Políticas de Calidad, actualizado y/o ajustado pero se verifica fehacientemente que la Política antedicha se lleva adelante correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de la Política de Calidad
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

8.11 Planillas

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

8.11.1 Modelo de planilla de evaluación trimestral de los mecanismos de seguimiento

Planilla de Evaluación de Mecanismos de Seguimiento para el Monitoreo y Registro de Prestaciones				
FECHA:			RESPONSABLE:	
			NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS Y PROCESOS A CONTROLAR		
TODAS LAS ÁREAS, SECTORES Y PROCESOS	100			
NO CONFORMIDADES ANTERIORES				
TOTAL	100			
CRITERIOS DE PUNTAJE				
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD TOTAL		

Planilla de Evaluación de Mecanismos de Seguimiento para el Monitoreo y Registro de Prestaciones			
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES <u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
CENTROS DE ATENCIÓN GENERALIDADES			
ASIGNACIÓN DE RECURSOS			
SOLICITUDES DE SERVICIO			
MONITOREO DE PRESTACIONES A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE RUTINAS E INDICADORES DE MEJORA CONTINUA			
GESTIÓN Y REGISTRO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MENSUALES			
REPORTES			
CÁLCULO DE DEDUCCIONES			
OPERACIÓN DEL CENTRO DE			

Planilla de Evaluación de Mecanismos de Seguimiento para el Monitoreo y Registro de Prestaciones			
AUDITORIA EXTERNA			

8.11.2 Modelo de planilla de evaluación trimestral de los procesos centrales y las políticas esenciales de la organización

Planilla de Evaluación de Procesos Centrales y Políticas de la Organización			
FECHA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS Y PROCESOS A CONTROLAR	
TODAS LAS ÁREAS, SECTORES Y PROCESOS	100		
NO CONFORMIDADES ANTERIORES			
TOTAL	100		
CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD TOTAL	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES <u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos los siguientes Puntos: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
	6.5.1. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS		
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS			

Planilla de Evaluación de Procesos Centrales y Políticas de la Organización			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE CONTROL DE PROCESOS		
PROGRAMAS			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN		
SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN			
IMPLEMENTACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN			
SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE MEJORA CONTINUA			
	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA DE PROCEDIMIENTOS		
METODOLOGÍA DE REVISIÓN Y RE INGENIERÍA			
PLAN DE ACCIÓN PARA CORRECCIÓN DE RESULTADOS POR DEBAJO DE PORCENTAJES ESTABLECIDOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN			
POR DEBAJO DE LOS RANGOS			

Planilla de No Conformidad				
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9. Manual de seguimiento y control de los servicios para proyectos de infraestructura educativa

9.1 Manual de seguimiento y control de la prestación del servicio de operación del recurso físico

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral**, para Edificaciones de Educación (Colegios).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral** que comprende los siguientes Servicios:

- **Gestión de la Operación del Recurso Físico, sus Sistemas, Instalaciones y Equipos**
- **Mantenimiento de la Infraestructura en General**
 - Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores
 - Terminaciones Interiores y Exteriores
 - Carpinterías, ventanas, vidrios
 - Cubiertas, canaletas, desagües pluviales
 - Baños
- **Mantenimiento de Mobiliario Fijo y Móvil**
- **Mantenimiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipos**
 - Instalación y Equipamiento de Sistema de Energía e Iluminación Artificial
 - Instalación y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles
 - Subsistema de Cableado Estructurado y Telecomunicaciones
 - Subsistema de Megafonía, llamado de personas. Sonorización
 - Subsistema de Señalización electrónica
 - Sistema de Circuito Abierto de TV y Cable- Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

- Instalación y Equipamiento del Sistema de Seguridad Tecnológica
- Instalación y Equipamiento del Sistema de aguas
 - Subsistema de Agua Potable
 - Subsistema cloacal, subsistema pluvial
 - Subsistema de riego
- Instalación y Equipamiento del Sistema de Gas Combustible
- Instalación y Equipamiento del Sistema de Climatización
- Instalación y Equipamiento del Sistema Contra Incendio
- Instalación y Equipamiento del Sistemas de Transporte Vertical
- Mantenimiento y operación del Sistemas Control Centralizado (SACC)
- Sistema de Señalización No Electrónica
- **Mantenimiento de exteriores, áreas verdes y paisajismo**
- **Reposición Integral de Mobiliario y Equipos**
- **Control de Mantenimiento de Locales**
- **Suministro de Servicios Públicos**
- **Condiciones Ambientales (Incluye iluminación, ventilación, control de ruido)**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Educación (Colegios)**
- **Manual de Operación del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos

- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos**, integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral No Objetado.
- Planilla de Evaluación Mensual. Punto: **Modelo General de Planillas de Evaluación** del presente Documento.
 - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
 - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Controles hace posible que al menos una vez por semestre, la **totalidad del recurso físico, infraestructura, sus instalaciones, sistemas y equipos, áreas exteriores, mobiliario y la gestión de operación correspondiente** de todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato, hayan sido chequeados.

Hay sectores donde la totalidad del recurso físico, infraestructura, instalaciones, mobiliario son chequeados todos los meses, tales como Accesos Principales, Aulas, Salones de actos, laboratorios, Oficinas administrativas, Comedor, Cocina, (si las hubiera) etc. y otros, cuya importancia relativa es inferior y su control puede distanciarse, Áreas de servicio, Exteriores, etc.

De la misma manera, hay equipos que son chequeados todos los meses, tal el caso de los Grupos electrógenos, calderas en periodos invernales, Aire acondicionado en periodos de verano, sistemas y equipos de seguridad y vigilancia, elevadores, etc., y otros cuyo control podrá distanciarse.

Así mismo los elementos estructurales son chequeados después de cada sismo.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **“noconformes”** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios. Dicha selección se realiza también tomando como referencia la importancia relativa de dichos sectores en la operatividad de la Institución

La composición de la muestra a inspeccionar se elabora según el siguiente criterio:

- **15 % Instalaciones, equipos o sistemas esenciales:** Grupos electrógenos, UPS, elevadores, instalaciones de seguridad, Sistema Automático de Control Centralizado, Suministro de Servicio Público, etc.
- **25 % Instalaciones, equipos o sistemas medianamente críticos:** tableros sectoriales, luminarias, equipos de aire acondicionado, etc.
- **50 % Instalaciones, equipos o sistemas no críticos:** Carpinterías, acabados, áreas exteriores, pavimentos, etc.
- **10 % Situaciones observadas como “no conforme” el mes anterior**

Nota:

Estos criterios están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar está dado **de acuerdo a la complejidad del recurso físico involucrado y su utilización específica o prioridad de uso.**

El tamaño de la muestra puede ser modificado por el Representante de la Entidad estatal competente, en función de la evolución del proceso de la prestación del servicio medido a través de los Indicadores, pero en principio, **mensualmente abarca el 20 % de los Sectores del Proyecto**

Las recorridas se establecen de acuerdo al tamaño de la muestra seleccionada. El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando las características del estado de la infraestructura y del servicio de mantenimiento prestado.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Control y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

<p style="text-align: center;">CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas están mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL</p>
<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES</p>
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos: El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral.</p>
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
- El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente
- El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.
- Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
- Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral.
- Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados.
- Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición

	Integral
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecta la calidad del servicio prestado ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente. • El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Funcional del Servicio • Plantilla de Personal Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del Personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla • El personal del servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente) • Contar con Registro de Capacitación actualizado • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Uso de casco de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Uso de guantes de protección contra riesgos mecánicos 	

<ul style="list-style-type: none"> • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera) • Protección auditiva(cuando la tarea así lo requiera) • Protección lumbar 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el Punto EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente
- El contratista provee entre otros y sin limitarse los siguientes elementos:
 - Tapias
 - Andamios
 - Equipos de medición
 - Maquinarias
 - Equipos y aparatos necesarios para el trabajo.
 - Materiales, accesorios
- El contratista cuenta con espacios y talleres específicos y acordes a la envergadura del proyecto, y en óptimo estado de mantenimiento y limpieza, para realizar el mantenimiento de elementos de la infraestructura y del mobiliario que requieran ser trasladados para realizar las tareas de reparación y/o mantenimiento
- El Servicio Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control
- El contratista cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para el Servicio.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cuenta con suficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas, Equipos y elementos necesarios detallados en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, para realizar las tareas del Servicio • Cuando el servicio no cuenta con espacios y talleres específicos y acordes para realizar las tareas de reparación y/o mantenimiento. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso

	<p>del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los espacios y talleres no están en óptimas condiciones, pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con el aprovisionamiento de los insumos, herramientas y equipos necesarios para el Servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato. • El contratista provee un alto nivel de calidad de los insumos, materiales, accesorios necesarios para el Servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos del Servicio • El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos, materiales, accesorios, herramientas y equipos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos, materiales, equipos, herramientas del Servicio • Todos aquellos insumos, materiales, equipos, en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • El contratista cumple con óptimas condiciones de mantenimiento, orden, aseo, grado de humedad, temperatura, y otras condiciones exigidas por los fabricantes, de los depósitos de insumos, materiales, equipos del Servicio • Los insumos, herramientas y equipos del Servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y aseo, y bajo llave a cargo de Personal Responsable • El contratista cumple con el óptimo estado de mantenimiento, aseo y etiquetado de los envases de distintos productos químicos utilizados por el servicio • El contratista controla permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del

<p>servicio, especialmente los nocivos y peligrosos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza mantenimiento, aseo de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos, materiales, herramientas y equipos. • Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original. 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifican interrupciones o cambios en el abastecimientos de materiales, insumos, herramientas y/o equipos, que desmejoran las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica una desmejora del nivel de calidad de los insumos por el reemplazo en el uso de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, materiales, herramientas y equipos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de recepción y descarga de insumos, materiales, equipos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando los insumos, materiales, equipos, en los que se detectan anomalías no son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • Cuando los depósitos de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, grado de humedad, temperatura y ordenamiento • Cuando la los insumos, materiales, equipos, utilizados no se almacenan en los depósitos sectoriales destinados a tal fin, o el orden, identificación y aseo de los mismos no es óptimo, o se verifica que éstos no están bajo llave a cargo de personal Responsable del Servicio • Cuando se verifica la existencia de envases de distintos productos utilizados por el Servicio en malas condiciones de mantenimiento: falta de identificación, abolladura, falta de tapas, etc. • Cuando se verifica la existencia de productos con fechas de vencimiento caducadas, especialmente en aquellos peligrosos o nocivos • Cuando se verifica mal estado de mantenimiento, aseo de estanterías u otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos, materiales, equipos, herramientas • Cuando se verifica mal estado de los recipientes donde se almacenan todos aquellos insumos que hayan sido retirados de su envase original (falta de hermeticidad, suciedad, falta de etiqueta identificadora con fecha de caducidad, etc.)
<p>10.CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de

<p>ACEPTABLE</p>	<p>características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio</p> <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de insumos, materiales, herramientas y/o equipos del Servicio, o las tareas relativas a estos procesos no se realizan exclusivamente en las áreas destinadas a descarga o estiba temporal, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio ○ Cuando los depósitos, estanterías u otro equipamiento destinado al almacenaje de insumos, herramientas y/o equipos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, grado de humedad, temperatura y ordenamiento, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTION DE LA OPERACIÓN DEL RECURSO FÍSICO, SUS SISTEMAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para cumplir con el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad • El contratista realiza las prestaciones de rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las Instalaciones, Sistemas, Equipamiento Estándar y de Seguridad, en concordancia con el Programa de Rutinas Mensuales no objetado. • El contratista realiza rutinas de chequeo, como mínimo cada cuatro (4) horas, de los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado de las siguientes instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Instalación Eléctrica: Sistemas de Distribución, Iluminación, Corrientes Débiles • Instalación Hidrosanitaria: Sistemas de Agua, Drenaje y Servicios sanitarios, Plantas de Tratamiento, etc. • Instalación de Aire Acondicionado • Instalación de Gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo. • Alarmas • Sistemas Contra Incendio 	

<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Seguridad y Vigilancia • Otros definidos en el Proyecto Definitivo • El contratista realiza, una vez por día, como mínimo dos (2) horas antes del comienzo de las actividades diarias de la Institución, o en los horarios establecidos para cada proyecto, una recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipamiento y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden. • Con base en los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema de Control y de la recorrida, el contratista realiza las acciones correctivas necesarias para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o equipo del proyecto
--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no implementa los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para cumplir con el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad • Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de chequeo del buen funcionamiento y puesta en marcha (cuando corresponda), de las Instalaciones, Sistemas, Equipamiento Estándar y de Seguridad, en concordancia con el Programa de Rutinas Mensuales no objetado • Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de chequeo como mínimo cada cuatro (4) horas, de los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado de las instalaciones detalladas en el apartado anterior. • Cuando el contratista no realiza la recorrida general por los sectores y/o espacios del proyecto, verificando el correcto funcionamiento de las Instalaciones, Sistemas y Equipamiento y /o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponden. • Cuando el contratista no realiza las acciones correctivas necesarias surgidas de la recorrida realizada para restablecer en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, el correcto funcionamiento de todo sistema, instalación o equipo del proyecto
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista realiza en forma no metódica la coordinación, administración u organización de las actividades, pero esto no entorpece el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones, sistemas, equipamiento estándar y de seguridad - Cuando las rutinas de chequeo, no se realizan en forma exhaustiva, pero esto no afecta la calidad de

	<p>prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las rutinas de chequeo de los parámetros del Sistema de Control no se realizan metódicamente pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el contratista no realiza la recorrida general diaria en los horarios establecidos, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Todo otro elemento que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (Aplica a todos los rubros o servicios implicados) - GENERALIDADES	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con un Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral de todos los espacios interiores y exteriores, de alta calidad, oportuno y proactivo, asegurando la plena disponibilidad de los componentes involucrados y las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad definidas en el proyecto definitivo, así como la prevención de fallas posibles, mediante el cumplimiento de los Programas de Mantenimiento Preventivo y de los Procedimientos Correctivos y de Contingencia, correspondientes. • El contratista mantienen seguros todos los espacios donde se realizan rutinas de Mantenimiento durante la realización de dichas actividades • El contratista coloca señalización no objetada en el sector donde se realizan las tareas antes de comenzar las actividades, se mantiene durante las mismas y se retira una vez finalizada • El contratista deja en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación todos los espacios donde se ejecutan tareas de Mantenimiento • En caso de que las actividades de Mantenimiento Preventivo Programado, afecten la operación y funcionalidad del recinto educativo y sus usuarios, el contratista solicita al representante autorizado de la Entidad estatal competente, el correspondiente Permiso para Trabajar. • El contratista verifica y gestiona las garantías de materiales, accesorios, equipos, mobiliario, y de todo otro elemento componente de la infraestructura • El contratista registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente: <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de la tarea realizada • Horas hombre asignadas a la actividad • Especificaciones de las Tareas de mantenimiento realizadas • Materiales, repuestos, insumos utilizados • Resultados obtenidos • Desempeño y requerimientos históricos de mantenimiento • Otra información relevante • El contratista entrega al Representante de la Entidad estatal competente establecido, quince (15) días antes de finalizado cada mes contractual, un Cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar, el mes subsiguiente, en los distintos sectores 	

<p>Funcionales y Espacios interiores y exteriores que incluya como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de actividades de Mantenimiento en congruencia con el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado • En caso de modificaciones con lo establecido en el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado, indicación de horarios propuestos, alcances de todo tipo de cambios (Personal a cargo, procedimientos, etc.) • Solicitud de permisos de trabajo • Toda otra información que sea relevante • El contratista realiza y completa las Actividades de Mantenimiento según los turnos, y horarios de Acceso acordados, para cada sector o área de actividad, excepto cuando la Entidad estatal competente lo solicite o autorice de manera diferente • El contratista provee el Servicio sin interrumpir las actividades habituales y de acuerdo a la disponibilidad de los sectores y espacios interiores y exteriores. • El contratista realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario. • El contratista entrega Equipos y/o Mobiliario sustitutos, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación. 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contratista no cumple con los Programas de Mantenimiento Preventivo ni con los Procedimientos Correctivos y de Contingencia, asegurando la plena disponibilidad de los componentes involucrados y las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad definidas en el proyecto definitivo. • El contratista no mantiene seguros los espacios donde se realizan rutinas de Mantenimiento durante la realización de dichas actividades • El contratista no coloca señalización no objetada en el sector donde se realizan las tareas antes de comenzar las actividades, se mantiene durante las mismas y se retira una vez finalizada • El contratista no deja todos los espacios donde se ejecutan tareas de Mantenimiento en óptimas condiciones de seguridad, aseo, funcionalidad y operación • El contratista no registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, con el objetivo de elaborar el historial correspondiente, indicando mínimamente los datos detallados en el apartado anterior. • El contratista no entrega al Representante de la Entidad estatal competente en los tiempos establecidos, un Cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar, el mes subsiguiente, en los distintos sectores Funcionales y Espacios interiores y exteriores que incluya mínimamente los datos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.

	<ul style="list-style-type: none"> • El contratista no realiza ni completa las Actividades de Mantenimiento según los turnos, y horarios de Acceso acordados, para cada sector o área de actividad, excepto cuando la Entidad estatal competente lo solicite o autorice de manera diferente • El contratista interrumpe las actividades habituales de los sectores y espacios interiores y exteriores para realizarlas tareas del Servicio • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, control y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc. • Cuando la Contratista no entrega Equipos y/o Mobiliario sustitutos, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el incumplimiento de las actividades de Mantenimiento Preventivo y de los Procedimientos Correctivos y de Contingencia, no afecte las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, condiciones de imagen y seguridad - Cuando la señalización colocada es insuficiente, pero no se afecta la seguridad de los usuarios - Cuando el contratista no registra en el sistema informático los resultados obtenidos de cada tarea de mantenimiento, en el tiempo acordado o lo realiza en forma parcial. - Cuando el contratista entrega al Representante de la Entidad estatal competente con posterioridad a los tiempos establecidos el Cronograma de las Actividades de Mantenimiento a realizar el mes subsiguiente - El contratista no realiza ni completa las Actividades de Mantenimiento según los turnos, y horarios de Acceso acordados, para cada sector o área de actividad, pero esto no afecta a las actividad de los mismos o haya sido acordado con los responsables de cada área - Cuando los equipos y/o mobiliario sustituto no sea entregado pero este no afecte la actividad del sector <ul style="list-style-type: none"> ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 20.CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes

MÁXIMA	mencionadas.
--------	--------------

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA GENERAL	
NOTA: Cuando existan incumplimientos condicionados por las características del recurso físico y o de la infraestructura de las instalaciones y las mismas no hayan sido objetadas en el periodo de proyecto y construcción no serán consideradas como NO CONFORMIDADES	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE OBRA GRUESA, ELEMENTOS ESTRUCTURALES INTERIORES Y EXTERIORES	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con las condiciones establecidas en la Ley 400 de 1997, para construcciones sismo resistentes y con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 de 2010 • El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma al menos una vez por semestre • El personal del servicio realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma cuando se produzca sismo de magnitud igual o superior a 5 grados de la escala Mercalli • El contratista mantiene los elementos estructurales a fin de que los mismos mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Proyecto definitivo 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con las condiciones establecidas en la Ley 400 de 1997, para construcciones sismo resistentes y con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 • Cuando el personal del servicio no realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma al menos una vez por semestre • Cuando el personal del servicio no realiza revisiones del comportamiento de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma cuando se produzca sismos de magnitud igual o superior a 5 grados de la escala Mercalli • Cuando la revisión realizada por el Servicio no haya detectado las falla producidas en los elementos estructurales de construcción
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando las fallas no detectadas en las Inspecciones no impliquen peligro en la calidad de la estructura y de los elementos no estructurales adosados a la misma.

	<ul style="list-style-type: none"> • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DETERMINACIONES INTERIORES Y EXTERIORES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El personal del servicio realiza inspecciones quincenales en los elementos de terminación interiores de piso, escaleras, revestimientos, y sus elementos constitutivos
- El personal del servicio realiza inspecciones semestrales como mínimo, en los elementos de terminación exteriores de fachada, veredas, calzadas y sus elementos constitutivos
- El contratista repone o repara los diferentes tipos de terminaciones en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas.
- El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo
- El contratista reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos
- El contratista realiza vías provisionarias a causa de reparación de pisos, que contemplan las condiciones mínimas establecidas para personas con discapacidad, por la Ley Colombiana 361 de 1997, Cap. II y las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
- El personal del servicio realiza la pintura integral de muros y carpinterías, al menos, cada 3 años
- El contratista procede, en un tiempo máximo de una (1) hora a analizar las causas de la aparición de humedad en muros, pisos u otros elementos componentes de la infraestructura, a realizar un informe técnico y a elaborar el cronograma de acciones tendientes a solucionar la causa y los daños provocados.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realizan las inspecciones de las terminaciones interiores y exteriores en los tiempos establecidos en el apartado anterior • Cuando el contratista no realiza la reposición o reparación de diferentes tipos de terminaciones en caso de que sus elementos constitutivos presenten defectos, riesgo de desprendimiento o comprometan la continuidad de la superficie y/o la seguridad de las personas. • Cuando el contratista no realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo • Cuando el contratista no realiza el cambio o reemplaza paños o superficies completos de los elementos de terminación, a fin de lograr la continuidad formal y estética de los mismos • Cuando el contratista no cumple en las vías provisionarias a causa de reparación de pisos, las condiciones mínimas establecidas para personas con discapacidad, por la Ley Colombiana 361 de 1997, Cap. II y las Normas Técnicas
--------------------------	--

	<p>Colombianas vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realiza la pintura integral de muros y carpinterías, en los períodos establecidos • Cuando el contratista haga caso omiso o no detecte la aparición de humedad en muros, pisos u otros elementos componentes de la infraestructura y no proceda, a realizar un informe técnico y a elaborar el cronograma de acciones tendientes a solucionar la causa y los daños provocados en los tiempos mencionados.
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la seguridad de los usuarios. - Garantizar la disponibilidad de los espacios - Garantizar las características formales y el nivel estético de las terminaciones y de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍAS, VENTANAS, VIDRIOS</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal del servicio realiza como mínimo inspecciones mensuales del estado y funcionamiento de las puertas, ventanas, persianas y sus elementos constitutivos • El personal del servicio repone los vidrios dañados en un plazo no mayor a las 24 horas contadas a partir da la solicitud del requerimiento en el centro de control • El personal del servicio retira los vidrios quebrados en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el centro de control 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realizan las inspecciones del estado y de las puertas, ventanas, persianas y sus elementos constitutivos en los tiempos establecidos en el apartado anterior • Cuando el contratista no repone los vidrios en los tiempos establecidos en el apartado anterior • Cuando el contratista no retira los vidrios quebrados en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud

	del requerimiento en el centro de control
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la seguridad de los usuarios. - Garantizar la disponibilidad de los espacios - Garantizar las características formales y el nivel estético de las terminaciones y de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE TECHOS, CUBIERTAS, CANALETAS, DESAGÜES PLUVIALES	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza limpieza de techos, cubiertas y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima semestral • El personal del servicio aplica pinturas en las cubiertas, techos y sus elementos componentes donde corresponda, según el Proyecto Definitivo, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso • El Personal de Servicio realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas, techos y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima semestral • El Personal de Servicio limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia mínima mensual 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realizan la limpieza de cubiertas, techos y todos sus elementos componentes, con una frecuencia mínima semestral • Cuando no se aplica pinturas en las cubiertas, techos y sus elementos componentes donde corresponda, con la frecuencia establecida por el fabricante para cada caso • Cuando el contratista no realiza la revisión de la impermeabilización de las cubiertas, techos y el sellado de las juntas con una frecuencia mínima semestral

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no limpia y mantiene las canaletas y desagües pluviales con una frecuencia mínima mensual
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados no afectan de manera considerable la calidad del recurso físico en lo que respecta a la estanquidad e impermeabilización de los distintos elementos de la infraestructura. • Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE BAÑOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista realiza rutinas de chequeo de los baños con una frecuencia mínima mensual como mínimo de los siguientes elementos:
 - Mesones
 - Lavamanos
 - Espejos
 - Grifería
 - Jaboneras
 - Toalleros
 - Secadores de manos
 - Contenedores de residuos
 - Puertas de boxes
 - Inodoros
 - Tablas de inodoros
 - Porta rollos de papel higiénico
 - Urinarios
 - Tanques
 - Válvulas
 - Humedades y filtraciones
 - Barrales para discapacitados
- El contratista garantiza la reposición o reparación de diferentes elementos de los baños, en caso de que estos presenten defectos
- El contratista realiza las reposiciones y reparaciones con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo
- El Personal de Servicio realiza recorridas de los baños, con la frecuencia mínima diaria, para realizar trabajos de desobstrucción

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando no se realizan las rutinas de chequeo de los baños, con una frecuencia mínima mensual de los elementos detallados en el Punto anterior **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando no se realiza la reparación o reposición de los elementos defectuosos
- Cuando el contratista no realiza la reposición y reparación con elementos y materiales de iguales características a las definidas en el Proyecto Definitivo
- Cuando el contratista no realiza las recorridas diaria de los baños, para realizar trabajos de desobstrucción

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Cuando las rutinas de mantenimiento por fallas leves

	<p>no hayan sido realizadas, y las mismas no afecten la funcionalidad y la seguridad de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los incumplimientos detectados no afectan de manera considerable la calidad del recurso físico - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL MOBILIARIO FIJO Y MOVIL. GENERALIDADES	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento preventivo de la totalidad del mobiliario, con una frecuencia mínima trimestral, con el fin de mantener la estética, funcionalidad y la imagen corporativa de la Institución. • El contratista entrega Mobiliario sustituto, de ser necesario y posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación • El contratista realiza los recambios de elementos, piezas, repuestos y/o accesorios que utiliza en las tareas de mantenimiento y reparación, mediante unidades originales y de idénticas y/o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal del servicio no realiza la inspección ni el mantenimiento preventivo de la totalidad del mobiliario, en la frecuencia pactada y se vea deteriorada la estética, funcionalidad y la imagen corporativa de la Institución. • Cuando el contratista no entrega Mobiliario sustituto, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación. • Cuando el contratista no utiliza para las reparaciones, recambios, unidades originales y de idénticas y/o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las tareas de mantenimiento por fallas leves no hayan sido realizadas, y las mismas no afecten la funcionalidad y la seguridad de los usuarios - Cuando no se entregue mobiliario sustituto, en

	<p>acuerdo con los responsables de los Servicios por no afectar la calidad de la prestación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO FIJO O ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral, a los muebles que contengan madera, metal, acero inoxidable u otros materiales como elemento constitutivo tales como: estantes, muebles bajo mesada, armarios, muebles colgantes, mesones de atención, bibliotecas • El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, encolado, barnizado, anclaje a muros, limpieza y lubricación, retiro de óxido, pintura, revisión y repaso de soldaduras, según sea el resultado de la inspección realizada • El personal del contratista reemplaza, cuando proceda según surja de las actividades de inspección, ruedas, tiradores, manijas, partes y piezas constitutivas de los mobiliarios que conforman el Proyecto Definitivo 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal del servicio no realiza la inspección ni el mantenimiento preventivo, en la frecuencia pactada • Cuando no se realizan el cambio o reparación de elementos dañados • Cuando no se realiza el reemplazo de piezas constitutivas de los mobiliarios dañados
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se ve afectada la calidad estructural, formal, de prestación y de seguridad. • Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO MÓVIL

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista efectúa actividades de inspección y mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral
- El personal del contratista realiza el cambio o reparación elementos dañados, partes, piezas, repuestos, componentes y accesorios, según corresponda, permitiendo el pleno funcionamiento y operatividad del mobiliario, garantizando la seguridad de los usuarios de los mismos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD

- Cuando el personal del servicio no realiza la inspección ni el mantenimiento preventivo, en la frecuencia pactada
- Cuando no se realizan el cambio o reparación elementos dañados

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad del mobiliario en lo que respecta a su calidad estructural, formal, de prestación y de seguridad.
- Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES, SISTEMAS Y EQUIPOS. GENERALIDADES

NOTA: Cuando existan incumplimientos condicionados por las características del recurso físico y/o de la infraestructura de las instalaciones y las mismas no hayan sido objetadas en el periodo de proyecto y construcción no serán consideradas como **NO CONFORMIDADES**

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas y Equipos con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo no objetadas,

incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas, elementos componentes y equipamiento estándar o como lo determinen el contrato:

- Instalación Eléctrica: Sub estación (si la hubiera), Plantas generadoras (o grupos electrógenos), Sistemas y redes de alimentación de media y baja tensión, Sistemas de Distribución, Iluminación
- Corrientes Débiles: Instalación de cableado estructurado, Telecomunicaciones, Sistemas de Informática(asociados a las instalaciones de telecomunicaciones); Megafonía y Sonorización; Señalización; Circuitos abierto y Cerrado de TV,
- Instalaciones de Sistemas Tecnológicos de Seguridad, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios
- Instalación Sanitaria: Sistemas de Agua Potable, Alcantarillado, Riego
- Instalación de Gas y/o de cualquier otro combustible según los requerimientos del proyecto definitivo, sistema de distribución y almacenamiento, planta de almacenamiento, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios
- Instalación de Aire Acondicionado, salas de máquinas, sistema de distribución, terminales, equipos y accesorios
- Sistemas Contra Incendio, sistemas de distribución, terminales, equipos y accesorios
- Sistema de transporte Vertical
- Sistema Automatizado y Control Centralizado
- Planta de Emergencia
- Salas de Máquinas
- Equipos industriales
- Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD

- Cuando no se cumplen los Programas de Mantenimiento Preventivos no objetados
- Cuando no se cuenta para la realización de los mismos con las herramientas, equipos, materiales necesarios para prestar el servicio

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio.
- Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:
- Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad de la prestación de las Instalaciones, sistemas y equipos en cuanto a la disponibilidad de los espacios, seguridad de los usuarios y continuidad de las prestaciones de las distintas áreas de servicio
 - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

**20.CONFORMIDAD
MÁXIMA**

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple y/o acata: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de Instalaciones y Ámbitos escolares; Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994; Código Eléctrico Colombiano, NTC-2050, de 1998 y Norma NSR-98 Capitulo K3, sobre Sistema de Iluminación de Emergencia; Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos
- El contratista provee un sistema de generación de emergencia al 100% de su potencia prime y el respaldo del 100 % del consumo del Edificio, por medio de grupos electrógenos y por medio de UPS (Uninterrupted Power System)
- El contratista provee, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, un sistema de generación de emergencia que responde dentro de los 20 segundos de producida la interrupción del suministro.
- El contratista provee las UPS o sistemas de respaldo con una autonomía de 10 minutos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El dimensionamiento del o los estanques de combustibles de reserva de petróleo para los grupos electrógenos se realiza considerando un funcionamiento modalidad Prime, y se calculan como mínimo para una autonomía de 48 h.
- El contratista provee la alimentación eléctrica a todos los sistemas y/o equipos industriales, informáticos y otros que incluya el Proyecto Definitivo, en las condiciones de calidad, estabilidad y potencia cumpliendo con las normas y requisitos particulares que requieran esos sistemas y/o equipos, de acuerdo a los requerimientos de los fabricantes, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato,
- El contratista realiza, con una frecuencia mínima mensual, inspecciones con el objetivo de garantizar la Calidad de la Energía provista, y el mantenimiento de los equipos conforme las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos
- El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el Sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli
- El contratista efectúa inspecciones diarias de funcionamiento, mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de los Grupos Electrógenos verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde., según el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado
- El contratista efectúa mantenimiento de los Grupos Electrógenos, con una frecuencia semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor.

<ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza el reemplazo de las baterías de los grupos electrógenos al menos una vez cada 2 años. • El contratista mantiene los tanques de combustible de los grupos electrógenos por encima del 80% de su carga máxima. • El contratista realiza la purga de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al mes. • El contratista realiza el reemplazo de 100% del combustible de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez cada 6 meses • El contratista realiza la limpieza de los tanques de los grupos electrógenos al menos una vez al año • El contratista realiza pruebas de funcionamiento del sistema de transferencia automática al sistema de energía de emergencia del Hospital al menos una vez cada 6 meses. • El contratista realiza pruebas en vacío de los grupos electrógenos al menos una vez cada 30 d. • El contratista revisa y monitorea el funcionamiento, con una frecuencia mínima mensual, de las UPS o sistemas de respaldo efectuando el mantenimiento y correcciones pertinentes y gestiona la ejecución del mantenimiento por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidos; incluyendo las mediciones de carga de las baterías • El contratista realiza el reemplazo de las baterías de las UPS al menos una vez cada 4 años • El contratista revisa y monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las Instalaciones eléctricas de uso habitual de los usuarios del edificio Educativo, realizando el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes. • El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al Proyecto Definitivo. • El contratista mantiene el sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje. • El contratista realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, Interruptores de MT y Transformadores, con una periodicidad mínima anual, de acuerdo a los requerimientos del fabricante. • El contratista mantiene el sistema de PAT (puesta a tierra) de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad. • El contratista realiza mediciones termográficas de tableros eléctricos, transformadores, y conexiones eléctricas de equipos al menos una vez cada 6 meses • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Incluyendo su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos • El contratista realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Definitivo y proponer las acciones correctivas cuando correspondan. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple normativas legales vigentes obligatorias. • Cuando no provee un sistema de generación de emergencia al 100% de su potencia prime y el respaldo del 100 % del consumo del Edificio, por medio de grupos

	<p>electrógenos y por medio de UPS (Uninterrupted Power System)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el sistema de generación de emergencia no responde dentro de los 20 segundos de producida la interrupción del suministro según los parámetros fijados para el proyecto • Cuando las UPS o sistemas de respaldo no proveen una autonomía de 10 minutos, según los parámetros fijados para el proyecto • Cuando no se cumpla con la reserva de los estanques de combustibles de petróleo para los grupos electrógenos para una autonomía mínima 48 h., considerando un funcionamiento modalidad Prime. • Cuando no se provea de la alimentación eléctrica a todos los sistemas y/o equipos industriales, informáticos y otros que incluya el Proyecto Definitivo, en las condiciones de calidad, estabilidad y potencia cumpliendo con las normas y requisitos particulares que requieran esos sistemas y/o equipos, de acuerdo a los requerimientos de los fabricantes • Cuando el contratista no realiza, con una frecuencia mínima mensual, inspecciones con el objetivo de garantizar la Calidad de la Energía provista, y el mantenimiento de los equipos conforme las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos • Cuando el contratista no realiza inspecciones visuales y estructurales de los distintos elementos que conforman el Sistema eléctrico con una frecuencia mínima semestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • Cuando el contratista no efectúa inspecciones diarias de funcionamiento, mantenimiento de rutina y funcionamiento en vacío de los Grupos Electrógenos verificando correcto funcionamiento de las alarmas y procediendo a su reparación si corresponde, según el Programa de Mantenimiento Preventivo no objetado • Cuando el contratista no efectúa mantenimiento de los Grupos Electrógenos, con una frecuencia semestral como mínimo, a través del servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidor • Cuando el contratista no efectúa las tareas de mantenimiento de los Grupos Electrógenos, según lo estipulado en el Punto anterior: EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no revisa ni monitorea el funcionamiento, con una frecuencia mínima mensual, de las UPS o sistemas de respaldo efectuando el mantenimiento y correcciones pertinentes y no gestiona la ejecución del mantenimiento por el servicio técnico autorizado por el fabricante o distribuidos; incluyendo las
--	--

	<p>mediciones de carga de las baterías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento del sistema de pararrayos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje. • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento de los Interruptores generales de BT, Interruptores de MT y Transformadores, con una periodicidad mínima anual, de acuerdo a los requerimientos del fabricante. • Cuando el contratista no mantiene el sistema de PAT (puesta a tierra) de acuerdo a las recomendaciones del fabricante con una frecuencia mínima anual, verificando sus sistemas de anclaje y continuidad. • Cuando el contratista no realiza mediciones termográficas de tableros eléctricos, transformadores, y conexiones eléctricas de equipos al menos una vez cada 6 meses. • Cuando el contratista no revisa ni monitorea semanal y quincenalmente las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual de los usuarios del Edificio Educativo, y no realiza el mantenimiento, reemplazos y correcciones pertinentes. • Cuando el contratista no efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, que garantice el correcto estado de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas, de acuerdo al Proyecto Definitivo. • Cuando el contratista no realiza las inspecciones con una frecuencia mínima semestral de todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado. Y no realice su reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos • Cuando el contratista no realiza mediciones lumínicas con una frecuencia mínima trimestral a fin de constatar si los niveles y rendimiento lumínico se ajustan a lo definido en el Proyecto Definitivo y no realiza las acciones correctivas cuando correspondan.
<div data-bbox="240 1688 541 1796" style="border: 1px solid black; background-color: #fce4d6; padding: 5px; text-align: center;"> <p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad, la continuidad, la disponibilidad de la prestación del servicio y la seguridad de los usuarios. • Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACION DE CORRIENTES DEBILES
--

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE CABLEADO ESTRUCTURADO TELECOMUNICACIONES

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de Instalaciones y Ámbitos escolares; Norma Técnica Colombiana NTC 4353 de 1997, sobre Cableado estructural y Telecomunicaciones; Norma TIA/EIA-568. • El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas y elementos componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Telefonía externa e interna: equipos e instalación para transferencia de llamadas, conmutadores, intercomunicadores, aparatos telefónicos, racks, cajas murales • Enlace a la red externa de telecomunicación • Enlace externo a internet, ya sea por medio óptico, cable, u otro • Intercomunicación de las redes internas • Servicio de Teleconferencia • Operación del centro de control • Cableados y accesorios • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.
--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumpla normas legales vigentes obligatorias • Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento del Cableado Estructurado y Telecomunicaciones, con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las Instalaciones y sistemas listados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
-------------------------	--

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p>
---------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad, la prestación del servicio, la continuidad y la disponibilidad de las comunicaciones internas y externas de sectores esenciales. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE MEGAFONIA, LLAMADO DE PERSONAL, ALUMNOS Y SONORIZACION
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista mantiene la ubicación de las señales de música ambiental, si la hubiera; y audio mensaje, según el proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista implementa el llamado de personal, docentes, alumnos a través del sistema de megafonía desde los recintos o ambientes según lo indicado en el proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista provee e instala los dispositivos necesarios, tales como, cableados y micrófonos, entre otros, para que desde cada recinto se llame al personal, docente, alumno requeridos, según el proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de las Instalaciones, Sistemas, Equipo y Equipamiento con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de las siguientes Instalaciones, sus sistemas y elementos componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de megafonía • Sistemas de altavoces • Micrófonos • Circuitos abiertos • Parlantes • Software • Cableados y accesorios • Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato. • El contratista efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos, parlantes, software, entre otros, al menos una vez cada tres meses, según el Programa Anual presentado • El contratista mantiene al menos cada 6 meses, los software y sistemas que se incluyan en el sistema de sonido de acuerdo a recomendaciones del fabricante • El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema • El contratista realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo del sistema • El sistema de sonido se encuentra disponible en el horario de trabajo de la Institución educativa

<ul style="list-style-type: none"> El contratista efectúa mensajes solicitados por usuarios autorizados de la Institución Educativa, cuando corresponda, por ejemplo el llamado a pacientes desde las áreas de atención. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se encuentran en su lugar o faltan las señales de música ambiental y audio mensaje. Cuando el contratista no efectúa los mensajes solicitados por usuarios autorizados de la Entidad, cuando corresponda Cuando el contratista no efectúa las inspecciones y el mantenimiento del sistema de megafonía, sistemas de altavoces, micrófonos, circuitos abiertos, parlantes, software, entre otros, según el Programa Anual presentado. Cuando el contratista no realiza las tareas de mantenimiento, inspecciones, controles, según lo estipulado en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad, la prestación del servicio, la continuidad y la disponibilidad de las comunicaciones internas de sectores esenciales - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE SEÑALIZACION ELECTRONICA

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee en áreas administrativas de atención de las Instituciones Educativas y en todo otro espacio indicado según el Proyecto definitivo, el sistema de Turno Magnético, dispensador de número y visor electrónico, con indicador de módulo de atención ubicado en la zona de Atención respectiva, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones y pautas del fabricante o al menos cada 3 meses • El contratista realiza al menos una vez cada tres meses control de ajuste de las conexiones y limpieza de los componentes del sistema • El contratista realiza recorridos al menos una vez al día de chequeo de funcionamiento del sistema 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se encuentran en su lugar o faltan los Sistemas de Turno Magnético, los dispensadores de número y visores electrónicos, con indicador de módulo de atención ubicados en la zona de Atención respectiva • Cuando el contratista no efectúa las recorridos, inspecciones y el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros, según las recomendaciones, las pautas del fabricante y los tiempos establecidos en el Punto 6.5.2.20. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se ve afectada de manera considerable la calidad la prestación del servicio, la funcionalidad y orden de los sectores de Atención. - Todo otro incumplimiento detectado que a juicio del evaluador no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CIRCUITO ABIERTO DE TV Y CABLE CIRCUITO CERRADO DE CCTV</p>	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista provee el sistema de recepción y distribución de señales de TV provenientes de las señales de televisión abierta y gratuita disponibles, las señales provenientes de las empresas que distribuyen TV Cable, así como la distribución de señales de programas de difusión e información pregrabados para la educación e información de alumnos y usuarios, siempre condicionado a lo establecido para el Proyecto por el contrato
- El contratista provee un sistema de Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión que cubre los espacios definidos por el Proyecto Definitivo y condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El contratista provee un sistema de CCTV, con la capacidad para recibir las imágenes de las cámaras, dispuestas según los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que se graban en un disco duro interno, conectado a red LAN, por lo cual se puede observar la imágenes o reproducirlas en computadoras habilitadas mediante un software.
- El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio No Objetado, los parámetros de funcionamiento de los Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema de Control Central Automatizado
- El contratista efectúa el mantenimiento de los sistemas conforme a las pautas de los fabricantes o al menos cada tres meses
- El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las pantallas de TV afín de evitar riesgos de caída

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0.NO
CONFORMIDAD**

- Cuando no se encuentran disponibles las señales de TV abierta y gratuita disponibles, las señales provenientes de las empresas que distribuyen TV Cable, así como la distribución de señales de programas de difusión e información pregrabados
- Cuando no se encuentra disponible el sistema de Monitoreo de Circuito Cerrado de Televisión que cubra los espacios definidos por el Proyecto Definitivo
- Cuando el CCTV no graba las imágenes captadas en el disco duro interno y este no se encuentre conectado a la red LAN
- Cuando el contratista no efectúa el mantenimiento de los sistemas conforme a las pautas de los fabricantes y a los tiempos establecidos.
- Cuando el contratista no efectúa las inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las pantallas de TV afín de evitar riesgos de caída

**10.CONFORMIDAD
ACEPTABLE**

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.
- **Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de las señales de TV abierta o por cable - Calidad de las imágenes recibidas por CCTV - Fallas en los sistemas de anclaje y soporte de pantallas de TV que no afecten la seguridad de las personas. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACION DE SEGURIDAD TECNOLÓGICA
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata las: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, cap. 8, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de Instalaciones y Ámbitos escolares; Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994; Código Eléctrico Colombiano NTC-2050, de 1998; Norma Colombiana NTC 4353 de 1997, Cableado Estructural y Telecomunicaciones; Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Recomendaciones del IEEE Institute of Electrical and Electronic Engineers; Recomendaciones del ICEA Insulated Cable Engineers Association; Normas Europeas sobre protecciones eléctricas, UNE EN • El contratista implementa un sistema de Control de Accesos y Sistema de Intrusión con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Controla y registra el ingreso a zonas consideradas de resguardo, a través del bloqueo de las puertas de acceso, entre otras a las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Salidas al exterior no públicas y salidas de escape - Salas de tableros generales - Áreas de caja y donde se recaude dinero - Almacenes - Otras definidas de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • Permite el acceso a los sectores restringidos sólo del personal autorizado a través de, entre otros, los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> - Lectora de acercamiento - Chapa electromagnética - Botones desbloqueadores - Unidad controladora • El sistema de puertas permite el libre desplazamiento desde el interior (escape). • Las puertas protegidas cuentan con cerraduras magnéticas, con una resistencia al impacto de 300 kg, con cierrapuertas hidráulicos y detectores de abertura. • Cada puerta y unidad controlada está integrado a través de interface de comunicación con el Sistema de Automatización y Control Centralizado • El Sistema de Control de Acceso considera una entrada de alarma del Sistema de

<p>Detección de Incendio en sala de Control Centralizado que desbloquee las puertas controladas para permitir el libre escape.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensores de movimiento, de ruptura de cristales y pulsadores de pánico integrados al sistema de control de accesos, colocados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.(entre otros espacios, donde se manejen valores o documentación confidencial). • El contratista se compromete a implementar un Sistema de Control de Accesos de Personal, compuesto por, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> • Lectora biométrica digital • Lectora de tarjetas • Relojes de control de acceso y asistencia emplazados en los accesos de personal, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista instala unidades de control de acceso (ACUS) necesarias para el funcionamiento del sistema de control de acceso y sistema de intrusión, y control de asistencia de personal que tendrán una capacidad de retener información generada en las lectoras, equipadas con baterías de emergencia con duración de 2 horas y conectada a la red LAN del edificio para su integración al Sistema de Automatización y Control Centralizado 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">0.NO CONFORMIDAD</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de Control de Acceso y Sistema de Intrusión con las características detalladas en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de Control de Acceso de Personal con las características detalladas en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se garantiza la capacidad de retener información en las unidades de control de acceso, según se detalla en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE MONITOREO DE CCTV

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista ubica e instala cámaras de CCTV, fijas IP con sistema de zoom y domo, en los siguientes puntos como mínimo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Áreas exteriores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Patios de acceso, áreas de abastecimiento, Áreas de recreación de alumnos ○ Accesos peatonales y vehiculares, escaleras de emergencia y vías de evacuación ○ Áreas de estacionamiento • Áreas interiores: <ul style="list-style-type: none"> - Ascensores - Centrales térmicas - Salas eléctricas y generación de energía - Accesos, Halles de distribución, circulaciones, Áreas de recreación de alumnos - Halles de distribución de ascensores y escaleras - Centrales de Distribución, accesos y pasillos de circulación común y al interior de las bodegas y almacenes - Otras áreas según los parámetros fijados para el proyecto por el contrato (si así correspondiera) 	
---	--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se encuentran operativas y en los lugares establecidos las cámaras de CCTV, según lo detallado en el punto anterior
-------------------------	---

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
---------------------------------	---

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista opera el 100% de los equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • El contratista chequea diariamente, de acuerdo a lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio no objetado, los parámetros de funcionamiento de los Sistemas de Control de Acceso, Sistema de Intrusión, Control de Asistencia de Recurso Humano y del Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema de Control Central Automatizado) • El contratista realiza el mantenimiento con una frecuencia mínima trimestral, de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, lectoras, cámaras de CCTV, cerraduras magnéticas, sensores, pulsadores, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante. • El contratista realiza inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras de CCTV a fin de evitar riesgos de caída. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">0.NO CONFORMIDAD</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se encuentran operativas al 100% los Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • Cuando el contratista no realiza los chequeos diarios de los parámetros de funcionamiento de los Sistemas de Control de Acceso, Sistema de Intrusión, Control de Asistencia de Recurso Humano y del Sistema de Monitoreo (CCTV), a través del Sistema de Control Central Automatizado) • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento de las instalaciones, canalizaciones, cableado central, consola, fuentes de poder, lectoras, cámaras de CCTV, cerraduras magnéticas, sensores, pulsadores, y demás elementos componentes de los sistemas, según las recomendaciones y pautas del fabricante y en los tiempos establecidos. • Cuando el contratista no realiza las inspecciones y los ajustes correspondientes a los soportes y anclajes de las cámaras de CCTV a fin de evitar riesgos de caída
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;"><u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Que no se perjudique la continuidad del servicio por falta de mantenimiento del sistema y sus componentes - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACIÓN SANITARIA

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista acata y/o cumple con: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de Instalaciones y Ámbitos escolares; Según Normas Técnicas Colombianas: NTC 1500 de 1979:Código Colombiano de Fontanería; NTC 920-1 de 1997: Ingeniería y Arquitectura, artefactos sanitarios de china vitrificada; Normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICOTEC; Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes • El contratista mantiene y opera el Sistema Hidrosanitario, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, compuesto por: <ul style="list-style-type: none"> • Subsistema de agua potable: agua fría y caliente, sistemas de distribución y retorno, llaves de corte, estanques de acumulación, sistema de bombeo • Subsistema Cloacal y pluvial: estanques de acumulación que sean necesarios de acuerdo a la cota del terreno, redes colectoras, ventilaciones, cámara de inspección, decantadoras, de grasas, jabones y otras exigidas por las normativas y recomendaciones sanitarias • Subsistema de Riego: correspondiente al proyecto de paisajismo y áreas verdes

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento ni la operación del Sistema Hidrosanitario compuesto por los subsistemas de Agua Potable, Subsistema cloacal, pluvial y Riego
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los incumplimientos no afectan de manera considerable la calidad, la continuidad, la disponibilidad de la prestación del servicio, la seguridad de los usuarios y la funcionalidad de las áreas de servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
----------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE AGUA POTABLE

<p>I Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con estanques de acumulación con capacidad para abastecer un mínimo de 24 h., a partir del momento de la interrupción del suministro, considerando el máximo de consumo, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista cuenta con los sistemas de impulsión ubicados en la sala de máquinas de los estanques de acumulación compuestos por sistemas de bombeo, con alteración de funcionamiento de bombas, con al menos 2 bombas en reserva y válvulas de corte por edificio • El contratista realiza inspecciones visuales y estructurales de los estanques de acumulación con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • El contratista realiza revisión y limpieza interior y exterior de estanques de almacenamiento, limpieza de filtros, reparación de filtraciones, con una frecuencia mínima semestral, para garantizar la potabilidad del agua almacenada. • El contratista gestiona el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado • El contratista mantiene la presión y caudales en los puntos de consumo de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Definitivo • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de cañerías de agua fría y caliente • El contratista realiza inspecciones con una frecuencia mínima semanal de los artefactos sanitarios y su grifería y llaves de corte, de manera de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos • El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral
--	--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple el abastecimiento mínimo de reserva de 24 h., a partir del momento de la interrupción del suministro • Cuando no está operativo el sistema impulsión de bombeo de reserva • Cuando no se realizan las inspecciones visuales y estructurales de los estanques de acumulación con una frecuencia mínima trimestral y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • Cuando no se realizan las tareas limpieza detallada en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO; y el análisis químico del agua almacenada, ejecutado por un laboratorio autorizado para garantizar la potabilidad del agua
--	--

	<p>almacenada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se mantiene la presión y caudales en los puntos de consumo • Cuando no se realizan las inspecciones con una frecuencia mínima trimestral de los sistemas de cañerías de agua fría y caliente • Cuando no se realizan inspecciones con una frecuencia mínima semanal de los artefactos sanitarios y su grifería y llaves de corte, de manera de prevenir obstrucciones o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos • Cuando no se realizan las revisiones y el mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de carácter leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del suministro de agua fría o caliente que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Falta de estanqueidad de la instalación que no afecte la prestación - Falta de presión y caudal que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Fallas en artefactos, griferías, llaves de corte, que no afecten el funcionamiento de las áreas esenciales - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA CLOACAL Y SUBSISTEMA PLUVIAL</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista opera y mantiene las plantas elevadoras de aguas servidas, y sus sistemas de bombas. • El contratista realiza inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento diarias, de los estanques de acumulación y plantas elevadoras, y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • El contratista realiza la limpieza y otras actividades de mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de las rejillas de piso y canaletas, piletas, cámaras colectoras, cámaras de inspección, banquetas, tapas, escalines, paredes, puntos de 	

<p>recepción y entrega, trampas de grasa, pelos, cañerías colectoras y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista efectúa un tratamiento de limpieza y mantenimiento de las cámaras especiales de grasas acorde a sus tamaños y usos; cada 4 meses como mínimo • El contratista efectúa un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques con una frecuencia mínima semestral 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se operan ni mantienen correctamente las plantas elevadoras de aguas servidas y falla el sistema de bombas de seguridad • Cuando no se realizan las inspecciones visuales, estructurales y de mantenimiento diarias, de los estanques de acumulación y plantas elevadoras, y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala Mercalli • Cuando no se realizan las tareas de mantenimiento y limpieza estipuladas en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando no se cumple con el programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. • Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Que no exista riesgo de contaminación - Que existan fallas en el sistema de bombeo pero esto no afecte a la prestación del servicio. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE RIEGO

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con el sistema de riego propuesto que incluye la recolección de aguas de lluvia, aguas grises provenientes de lavamanos o duchas y de condensación del sistema de aire acondicionado, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista efectúa revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, procede a reparación o reemplazo de elementos dañados • El contratista efectúa revisiones y mantenimiento en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral. 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple con el sistema de recolección de aguas de lluvia, aguas grises provenientes de lavamanos o duchas y de condensación del sistema de aire acondicionado adoptado. • Cuando no se realizan las revisiones en cañerías, aspersores, llaves y cámaras, con una frecuencia mínima trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, y no se proceda a reparación o reemplazo de elementos dañados • Cuando no se realizan las revisiones en tableros y sistemas de control, con una frecuencia mínima semestral.
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. • Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Que la falta de riego afecte la calidad paisajística del edificio - Que no se detecten fallas considerables en los elementos componentes del sistema - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE LA INSTALACION DE GAS COMBUSTIBLE

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata las: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de Instalaciones y Ámbitos escolares; Norma Técnica Colombiana NTC 2505 y Reglamento técnico en vías de aprobación por el Ministerio de Minas Colombiano, Otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes • El contratista efectúa pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una frecuencia mínima bimestral • El contratista efectúa la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimensual • El contratista efectúa una revisión completa de las instalaciones de gas del Hospital por un matriculado con una frecuencia mínima anual 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se realizan las pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones con una frecuencia mínima bimestral • Cuando no se realiza la rotación de las válvulas reguladoras con una frecuencia bimensual • Cuando la instalación no es revisada completamente, anualmente por un gasista matriculado
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de disponibilidad de suministro que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Falta de hermeticidad de la redes y/o fugas que no afecte la prestación y ponga en riesgo al edificio y sus usuarios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata las: Normas Internacionales: ASHRAE, 	

<p>recomendaciones de la American Institute of Architects –AIA, Normas UNE: 100012/13403/100030/12097, Normas y recomendaciones Colombianas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista mantiene y opera el sistema de Climatización y Central Térmica, en función de los requerimientos previstos, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista recolecta el agua de condensado proveniente de los equipos de A.A. en una red separada del alcantarillado, para su reutilización en el sistema de riego de jardines • El contratista mantiene una temperatura ambiente de confort en un rango de 21°C a 23°C en invierno, y de 23°C a 26°C en verano, con una variación de +/- 2°C, una humedad relativa ideal del 50%, velocidad del aire cercana al 0.5m/s y una renovación del aire de 30m³/min (según Normas ASHRAE) condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista realiza tareas de limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación; corrección de fugas de aire desde los ductos; limpieza de difusores y rejillas; cambios de filtros, de acuerdo a uso; revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración; recargas de refrigerante; revisión y limpieza de bandejas de condensado y ductos de purga; mantenimiento de estanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua; de acuerdo a las frecuencias establecidas en el Programa Anual de Mantenimiento no objetado • El contratista efectúa la operación diaria del sistema anti Legionella Pneumophilia, en el sistema de generación y acumulación de agua. • El contratista mantiene la Operatividad de la Central térmica, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, cumpliendo con un tiempo de operación mínimo de un 99% semestral • El contratista inspecciona, con una frecuencia mínima semestral, que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y estanques, permanezcan de acuerdo a los requerimientos del Proyecto Definitivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan • El contratista efectúa un mantenimiento, a lo menos, mensual, para los equipos de funcionamiento permanente las 24 horas, si los hubiera, y trimestral para los equipos de funcionamiento no continuo • El contratista efectúa mediciones mensuales de la calidad el aire, o según las frecuencias establecidas por la entidad pública sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias • El contratista efectúa el mantenimiento, con una frecuencia mínima trimestral, de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos • El contratista subsana en un tiempo máximo de 2 h., filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado en el interior de los recintos; activación o desactivación de equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el Proyecto Definitivo 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; background-color: #fce4d6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">0.NO CONFORMIDAD</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se encuentra operativo el sistema de Climatización y Central Térmica, en función de los requerimientos previstos • Cuando la contratista, no lo realiza la recolección del agua de condensado proveniente de los equipos de A.A. en una red separada del alcantarillado, para su reutilización en el

	<p>sistema de riego de jardines, habiendo optado por este sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se mantiene la temperatura ambiente de confort y la humedad relativa ideal, detallada en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando no se realiza las tareas de limpieza y mantenimiento, detalladas en el apartado anterior y que pongan en riesgo la calidad del aire y la instalación. • Cuando el contratista no efectúa la operación diaria del sistema anti Legionella Pneumophila, en el sistema de generación y acumulación de agua. • Cuando el contratista no efectúa mediciones mensuales de la calidad el aire, o según las frecuencias establecidas por la entidad pública sanitaria correspondiente, a fin de garantizar ausencia de contaminación, y no realiza las acciones correctivas que puedan resultar necesarias • Cuando no se realizan las inspecciones y las tareas de mantenimiento con la frecuencia establecida y según las condiciones definidas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no subsana en un tiempo máximo de 2 h., filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado en el interior de los recintos; activación o desactivación de equipos de climatización fuera del programa de funcionamiento; funcionamiento deficiente de temperatura fuera de los rangos establecidos por el Proyecto Definitivo
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de disponibilidad de suministro que no afecte el funcionamiento de las áreas esenciales - Que la calidad del aire no afecte la prestación de áreas de servicio esenciales - Falta de hermeticidad de la redes y/o fugas que no afecte la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE LA INSTALACION CONTRA INCENDIO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple y/o acata las: Norma Técnica Colombiana NTC 4595 de 1999, Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y Diseños de Instalaciones y Ámbitos escolares; Normas NSR-10 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente; Normas Internacionales NFPA: *Normal Fire Protection Association: 13/14/20/25/70/72/101*
- El contratista opera y mantiene el Sistema de protección Activo y Pasivo, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El contratista opera y mantiene el Sistema de protección Activa, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que comprende:
 - Sistemas de Extinción: mangueras, Rociadores (Sprinklers), extintores PQS (polvo químico seco), CO2 (dióxido de carbono), espuma, otros.
 - Estanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas
 - Extintores portátiles
 - Red Seca
 - Grifos de Agua Contra Incendio para uso de bomberos conectados a la red pública.
 - Sistemas de detección y alarmas
 - Sistema de Iluminación de Emergencia
 - Detectores de Humo, ubicación según norma NFPA 72.
 - Sistemas con base en Gases Limpios para Protección de recinto con equipos Eléctricos y Electrónicos de alto costo y carácter estratégico
 - Red Húmeda con manómetro
 - Red Inerte
 - Panel de control de incendio
 - Sistema de audio- evacuación, amplificadores, parlantes, micrófonos
 - Teléfonos de emergencia
 - Pulsadores manuales de alarma
 - Retenedores magnéticos de puerta contra fuego
 - Otros que sean necesarios para el correcto funcionamiento del sistema
- El contratista opera y mantiene el sistema de protección activa con rociadores, gabinetes de mangueras y extintores portátiles consistentes con la Normativa NFPA 25.
- El contratista mantiene los estanques de uso exclusivo para el sistema de incendio, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato.
- El contratista mantiene el sistema de impulsión, con dedicación exclusiva para la red de incendios, que se conforma con dos bombas principales eléctricas y una bomba jockey para mantener presurizada la red de incendio.
- El sistema de impulsión está ubicado en la sala de bombas y conectado al grupo electrógeno
- El contratista mantiene la presurización de la red por el sistema de bombas capaz de entregar el caudal y presión requerida por el sistema durante 60 minutos como mínimo

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con las normas legales vigentes obligatorias • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de protección Activa con los componentes y las características detalladas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, en función de los requerimientos previstos • Cuando no se encuentran operativos y con las reservas requeridas los estanques del sistema de incendio • Cuando no se encuentra operativo el Sistema de impulsión exclusivo para la red de incendios. • Cuando no se mantiene la presurización de la red por el sistema de bombas capaz de entregar el caudal y presión requerida por el sistema durante 60 minutos como mínimo.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se afecte la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA CONTRA INCENDIO
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los extintores portátiles ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, como mínimo en las siguientes áreas y de los tipos especificados: <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas, Aulas, Servicios: Extintor de Polvo Químico Seco Multipropósito de 6 kg, con capacidad de extinción 20 A • Área de Equipos Energizados: (tableros eléctrico, tableros de control), Extintor de Dióxido de Carbono con sistema de extinción automática • Pisos Mecánicos, salas térmicas, otros: Extintores rodantes de Polvo Químico Seco Multipropósito o de espuma, de 50 kg y que aseguren capacidad de extinción 40 A: 80B:C.

- El contratista garantiza el mantenimiento y correcto funcionamiento de los hidrantes
- siguientes tareas:
 - Recarga y pruebas hidráulicas de los matafuegos. Adelantándose al vencimiento de ambas.
 - Mantenimiento de la señalización, pintado y nichos de los sectores asignados a los matafuegos.
 - Se confecciona un check-list mensual en el que se volcara el estado de los matafuegos e hidrantes.
 - Sobre cada matafuego e hidrante se coloca una placa donde se anota mensualmente que el mismo fue controlado.
 - Se genera y mantiene actualizado un plano con la ubicación y numeración de los matafuegos e hidrantes.
 - Se reemplazan y/o reparan aquellos elementos y / o componentes en mal estado de funcionamiento como por ejemplo, entre otros, lanzas, reducciones, vástago, tapa, toma de manguera, cadena reten, etc.
- El contratista efectúa un checklist semestral de los hidrantes, debiendo comprobar como mínimo:
 - Que los hidrantes estén accesibles.
 - La estanqueidad de la salida del hidrante.
 - Fugas en la parte alta del hidrante.
 - Fugas en la juntas de las tapas.
 - Ausencia de grietas en el cuerpo del hidrante.
 - Válvula de drenaje.
 - Verificar estado de la tuerca de apertura para comprobar desgasté o aristas redondeadas.
 - Estado de la Rosca de salida
- El contratista efectúa checklist anuales en los hidrantes, debiendo comprobar como mínimo
 - Se verifica el estado del racorado de manguera, se desconecta y se vuelve a racorar.
 - Se comprueba que las juntas no estén deterioradas y se reemplazan si están dañadas.
 - Se lubrica los racores con grafito, asegurando su funcionamiento.
 - Se comprueba el estado de las boquillas, se lubrican con grafito de ser necesario.
 - Se abre cada hidrante y dejar fluir durante no menos de 1 minuto.
 - Posterior a cerrar el hidrante de columna seca, se comprueba el drenaje, en el caso de que el drenaje no sea de inmediato (máximo 60 minutos) se repara de inmediato.
- El contratista realiza el mantenimiento de los sistemas de extinción de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. Como mínimo las siguientes componentes:
 - Rociadores sprinkler.
 - Tanques de agua para incendio con sus sistemas de bombas
 - Cañerías de incendio y válvulas.
 - Todo otro tipo de elemento pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato.
- El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los detectores de humo, ubicados de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, como mínimo de los siguientes tipos según las áreas:
 - Detectores de humo Fotoeléctricos: en Cuartos de tableros eléctricos, salas de

<ul style="list-style-type: none"> electricidad, oficinas, aulas, pasillos, otras. • Detector de temperatura fija: cocinas • Detector lineal de temperatura: bandejas de cables • Detector de humo por aspiración tipo VESDA (Very early warning aspiration smoke detection): salas eléctricas, salas de servidores, recintos con equipamiento de alta inversión • Detectores de humo en ductos • El contratista mantiene el correcto funcionamiento de los sistemas de extinción de incendio por medio de CO2 en salas técnicas. • El contratista inspecciona diariamente y mantiene el Panel de Control del Sistema, ubicado en la Sala de Control Centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente Alimentación Primaria (energía eléctrica) y de la fuente de Alimentación Secundaria, (baterías), sistema de Detección y de Evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio. • El contratista inspecciona diariamente y mantiene la fuente de alimentación secundaria que consta de un grupo de baterías secas, capaces de soportar durante 24 h. el funcionamiento del sistema y 15 minutos en estado de alarma, como mínimo (encendiendo luces estroboscópicas, sirenas y otros) • El contratista ejecuta rutinas de inspección limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación: Sistemas de Extinción húmeda o seca, de Detección, de Evacuación, así como de anclajes y fijación de los elementos y dispositivos del Sistema Contra Incendios, definidos en el Proyecto Definitivo y proceder a su reparación si procede, de acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento no objetado • El contratista inspecciona semanalmente la señalización, rotulación y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato. • El contratista Gestiona el mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada por la entidad pública competente según corresponde a lo establecido por la normativa vigente y las recomendaciones de la NFPA para estos efectos. • El contratista efectúa pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y las recomendaciones de la NFPA • El contratista mantiene los software y sistemas de información que se incluyan en el sistema de Detección de acuerdo a recomendaciones del fabricante • El contratista efectúa capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en Plan de Emergencia y Protección Civil no objetado • El contratista verifica el funcionamiento del sistema de audio evacuación, el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Emergencia, y a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0. NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento del correcto funcionamiento de los extintores portátiles con las características y la ubicación definidas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO. • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento del correcto funcionamiento de los hidrantes, extintores, detectores de humo, según los tipos y la ubicación y características definidas en el EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no inspecciona diariamente ni mantiene el Panel de Control del Sistema, ubicado en la Sala de Control Centralizado, verificando los sistemas de alarmas, sistemas de fuente Alimentación Primaria (energía eléctrica) y de la fuente de Alimentación Secundaria, (baterías), sistema de Detección y de Evacuación utilizando la herramienta de chequeo automático y demás parámetros de todo el sistema contra incendio. • Cuando el contratista no inspecciona diariamente ni mantiene la fuente de alimentación secundaria que asegura el soporte durante 24 h. del funcionamiento del sistema y 15 minutos en estado de alarma, como mínimo (encendiendo luces estroboscópicas, sirenas y otros) • Cuando el contratista no ejecuta rutinas de inspección limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación, ni de los anclajes y fijación de los elementos y dispositivos del Sistema Contra Incendios, y proceder a su reparación • Cuando el contratista no inspecciona semanalmente la señalización, rotulación y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible. • Cuando el contratista no Gestiona el mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada • Cuando el contratista no efectúa pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. • Cuando el contratista no mantiene los software y sistemas de información que se incluyan en el sistema de Detección de acuerdo a recomendaciones del fabricante. • Cuando el contratista no efectúa las capacitaciones y simulacros de incendio de conformidad con lo establecido en Plan de Emergencia y Protección Civil no objetado • Cuando el contratista no verifica el funcionamiento del sistema de audio evacuación, ni el correcto estado de la señalización de evacuación, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Emergencia, y a los parámetros fijados para el proyecto por las correspondientes Base
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se afecta la seguridad e integridad de las personas y del edificio - Cuando el mantenimiento de los sistemas no es óptimo pero esto no impacta en la calidad de

	<p>prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la limpieza y mantenimiento de todos los equipos y los sistemas componentes de la Instalación no es óptimo pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Cuando la señalización, demarcación y demarcación no es óptima pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL- GENERALIDADES
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata la Resolución N°4445 de 1996, Cap. IX y N° 14861 de 1985 del Ministerio de Salud Colombiano; Normas Colombianas NTC 2503 Regulación de Requisitos Gral. Para Mantenimiento de Ascensores; NTC 2769 Regula aparatos de elevación y establece código de seguridad para la construcción e instalación de ascensores eléctricos; NTC 4145 Accesibilidad de las personas; NTC 4349 Accesibilidad de las personas con discapacidad; Normas Internacionales: Norma Europea UNE-EN , EN81-73; Otras Normas, Reglamentos Colombianas o internacionales inherentes • El Proyecto mantiene y opera, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Ascensores de personal • Ascensores de alumnos • Ascensores de uso técnico • Montacargas • Escaleras mecánicas, si corresponde • El contratista mantiene los equipos de última generación, que cumplen con la las normativas nacionales e internacionales citadas y que garantizan la seguridad de todos los usuarios del edificio. • El contratista mantiene los siguientes elementos que componen el sistema de transporte vertical: <ul style="list-style-type: none"> • Cabinas de transporte • Máquina de tracción y freno (incluye polea tractora) • Control de maniobra • Señalización y Botoneras de pisos y cabina • Guiadores de cabina. • Paracaídas. • Contrapesos y paragolpes • Polea reguladora de velocidad • Detectores de recorrido: sensores ópticos, interruptores de límites de recorridos. • Sistemas de monitoreo de seguridad de los ascensores compuestos entre otros por, teléfonos y micro cámaras en las cabinas, salas de máquinas, halles de ascensores, integrado al sistema del Sistema Automatizado de Control Centralizado (SACC)

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple con la legislación vigente obligatorias • Cuando no está operativo el sistema de transporte vertical según los parámetros fijados y no objetados durante la elaboración del proyecto definitivo, detallados en el Punto: EVALUACION DE CUMPLIMIENTO.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faltas o deficiencias que no afecte la seguridad de los usuarios - Faltas que no afecten el correcto funcionamiento del edificio en cuanto a la capacidad de transporte del personal, usuarios y áreas de servicios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista mantiene en funcionamiento al menos del 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores, definidas en Proyecto Definitivo y, sin perjuicio de lo anterior al menos el 90% de la totalidad de los ascensores • El contratista cumple con la disposición y correcto funcionamiento de llaves de accionamiento de los ascensores para operarlos manualmente frente a emergencias en

un plazo no mayor a 15 minutos contados desde la solicitud de requerimiento en el centro de control, Centro de control

- El contratista cumple con los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento diario de la totalidad de las instalaciones y equipos constitutivos de los Sistemas de Transporte Vertical.
- El contratista realiza rutinas de chequeo, con la frecuencia establecida en el Programa Anual de Rutinas, de los parámetros de los Sistemas de Transporte Vertical correspondientes, como mínimo de lo siguiente:
 - Inexistencia de cualquier tipo de fugas
 - Funcionamiento y regulación de componentes
 - Funcionamiento y velocidad de ascenso y descenso
 - Ajuste de aceleración y desaceleración en partidas y paradas
 - Marcha silenciosa
 - Paradas exactas micro niveladas con una tolerancia mínima de +/- 5 milímetros
 - Consumo de energía
 - Funcionamiento de todas las señalizaciones luminosas, sonoras, etc.
 - Funcionamiento de sistemas de ventilación, extracción, inyección, de aire.
 - Funcionamiento de puertas exteriores e interiores
 - Funcionamiento de los sistemas de alarma y parada de emergencia
 - Estado de aseo de coche elevador, techo del mismo, sala de máquinas y foso (si los hubiera)
 - Conectividad con los Sistemas de Protección contra Incendio y el Sistema Automatizado y Control Centralizado
 - Toda otra revisión sobre componentes que se considere necesario según el tipo de sistema o que así sea requerido por el contrato.

Nota: En el caso de que el Proyecto incluya escaleras mecánicas, los componentes de las mismas sobre los que se realizan chequeos diarios son establecidos oportunamente, una vez que se cuenta con las características técnicas específicas, por parte del contrato correspondiente.

- El contratista realiza, con la frecuencia establecida, en el Programa Anual de Rutinas, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los Sistemas de Transporte Vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde
- Con base en los resultados obtenidos de la revisión de los parámetros del Sistema y de la recorrida, el contratista realiza las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto funcionamiento de la totalidad de los componentes de los Sistemas de Transporte Vertical
- El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo de los Sistemas de Transporte Vertical con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo:
 - Verificación de niveles y fugas de aceite y/u otros lubricantes
 - Niveles de hermeticidad de cilindros, aseo de los pistones, funcionamiento y regulación de válvulas, aseo de filtros, purgados, otros
 - Cables, guías y ruedas
 - Coches, salas de máquinas y fosos (cuando así corresponda)
 - Ajuste de velocidades de ascenso y descenso
 - Control y ajuste de sistemas de control
 - Control y ajuste de señalizaciones de todo tipo
 - Sistemas de aire
 - Sistemas eléctricos

- Funcionamiento de puertas exteriores e interiores
- Sistemas de alarmas, paradas de emergencia, llamadas automáticas, etc.
- Aseo de mantenimiento de todos los componentes
- Sistemas de seguridad, frenado de emergencia, etc.
- Toda otra actividad requerida por los manuales de los fabricantes y/o el contrato.
- El contratista realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de servicio y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.
- El contratista cuenta con la presencia de personal capacitado las 24 horas. del día todos los días del año para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloques de puertas, etc.
- El contratista gestiona anualmente la auditoria de mantenimiento de los ascensores por personal acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, a fin de que certifique su optima operación de conformidad con las correspondientes NTC, exhibiendo la certificación en la entrada del aparato

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no mantiene en funcionamiento al menos del 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores, definidas en Proyecto Definitivo y, sin perjuicio de lo anterior ni al menos el 90% de la totalidad de los ascensores
- Cuando el contratista no cuenta con las llaves de accionamiento de los ascensores para operarlos manualmente frente a emergencias
- Cuando el contratista no cumple con los mecanismos de administración, organización y coordinación de todas aquellas actividades necesarias para garantizar el funcionamiento del Sistemas de Transporte Vertical
- Cuando el contratista no realiza rutinas de chequeo, con la frecuencia establecida en el Programa Anual de Rutinas, de los parámetros de los Sistemas de Transporte Vertical correspondientes, listados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el contratista no realiza, con la frecuencia establecida, en el Programa Anual de Rutinas, una recorrida general, verificando el correcto funcionamiento de los Sistemas de Transporte Vertical y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponde
- Cuando el contratista no procede a implementar las acciones correctivas necesarias para restablecer a la brevedad el correcto funcionamiento de la totalidad de los componentes de los Sistemas de Transporte Vertical
- Cuando la Contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo de los Sistemas de Transporte Vertical con las

	<p>herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, según lo listado en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, control, pruebas de servicio y monitoreo, a los fines de detectar si resulta necesario, implementar actividades suplementarias de calibración, lubricación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario. • Cuando la Contratista no cuenta con la presencia de personal capacitado las 24 h. del día todos los días del año para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloques de puertas, etc. • Cuando el contratista no gestiona anualmente la auditoria de mantenimiento de los ascensores por personal acreditado por el Organismos Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, a fin de que certifique su optima operación de conformidad con las correspondientes NTC, exhibiendo la certificación en la entrada del aparato
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faltas o deficiencias que no afecte la seguridad de los usuarios - Faltas que no afecten el correcto funcionamiento del edificio en cuanto a la capacidad de transporte del personal, usuarios y áreas de servicios - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas e inspecciones establecidos en los Programas Anuales No Objetados, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando las auditorias correspondientes se realicen pero no en los tiempos establecidos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.

**20.CONFORMIDAD
MÁXIMA**

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMAS DE AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL CENTRALIZADO (SACC)- GENERALIDADES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple y/o acata las: Normas Colombianas referidas al servicio de energía en la Ley 142, en la Ley 143 de 1994; Según Código Eléctrico Colombiano (NTC-2050) y en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE adoptado por la Resolución 180398 de 2004 del Ministerio de Minas y Energía; Normas Eléctricas Internacionales: dictadas por el IEC 60364-7-710, Comisión Electrotécnica Internacional; Normas NFPA, National Fire Protection Association, relativas a materiales eléctricos; Otras Normas Nacionales e Internacionales necesarias para el completo desarrollo del proyecto de control centralizado, la seguridad y protección de las personas, seguridad de las instalaciones y equipamiento, protección del medio ambiente y prevención de incendios
- El contratista mantiene y opera el Sistema de Automatización y Control Centralizado a través del cual centraliza la información en la sala de Control a través de redes de comunicación que permiten acceder en más de un punto al sistema con el fin de comandar, controlar y en algunos casos operar, los siguientes equipos proyectados de las instalaciones y sus sistemas, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato:
 - Sistema de climatización, central térmica y combustible
 - Sistema de Protección contra Incendio
 - Instalaciones eléctricas y de alumbrado
 - Corrientes débiles, cableado estructural, telecomunicaciones, megafonía, y sonorización, Señalización
 - Sistemas tecnológicos de Seguridad
 - Instalaciones sanitarias, agua potable
 - Transporte mecánico vertical
- El contratista mantiene y opera el Sistema de Control Centralizado constituido por los siguientes componentes, de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato:
 - Software Supervisor montado en Servidor, permite realizar funciones de supervisión, operación y control de los sistemas integrados, ver y responder a las alarmas
 - Software Cliente del software supervisor, basado en un sistema operativo multiárea y con enlace TCP/IP para establecer conexión con el Servidor, mediante el uso de navegador en red. Con capacidad para soportar hasta 4 clientes conectados
 - Enrutadores TCP/IP
 - Controladores
 - Sensores
 - Actuadores
- El contratista realiza, a través del software del sistema de Control Centralizado, la generación de reportes e informes tales como:
 - Registros históricos de datos de las distintas instalaciones.
 - Registro de eventos: reconocimiento de alarmas, Regreso a la normalidad, acciones de control de operador, modificaciones de los datos en línea, alarmas de

<p>comunicación, mensajes de inicio de sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de alarmas: gestión y detección de alarmas, permitiendo una notificación rápida del operador • Base de datos • Horarios, establecer horarios programables para el control de todos los puntos del sistema de automatización 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple con la legislación vigente obligatoria • Cuando no está operativo el Sistema de Automatización y Control Centralizado (SACC) según los parámetros fijados y aprobados durante la elaboración del proyecto definitivo, detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento de las Instalaciones y Sistemas que comanda y controla. - Fallas en el software que no afecten la calidad de la prestación - Cuando los registros existen, pero están desactualizados - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL CENTRAL AUTOMATIZADO
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista ejecuta rutinas de inspección, control a distancia, las 24 horas del día y todos los días del año, de los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SACC, proporcionando comunicación y control de la operación de los mismos, de forma automática, por medio del software especializado definido de acuerdo a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato • El contratista ejecuta las acciones correctivas a través del SACC, o bien, si esto no fuera posible, dispone la ejecución de las mismas a través del centro de control

- El contratista efectúa el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al *run-time* de los equipos y/o a las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes y a los *software* que se incluyan en el SACC, al menos 1 vez cada tres meses
- El contratista dispone de un plan de contingencia, para las eventuales interrupciones del sistema, ya sean por fallas o por mantenimiento, priorizados los distintos sistemas, de acuerdo al riesgo e impacto que cada uno de ellos tiene en la funcionalidad del recinto educativo
- El contratista cumple con la interoperabilidad del SACC con el CENTRO DE CONTROL, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda
- El contratista asegurar el permanente respaldo eléctrico del SACC

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no ejecuta las rutinas de inspección, control a distancia, las 24 horas del día y todos los días del año, de los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SACC • Cuando el contratista no ejecuta las acciones correctivas a través del SACC, o bien, si esto no fuera posible, dispone la ejecución de las mismas a través del centro de control • Cuando el contratista no ejecuta el mantenimiento preventivo, limpieza interior y exterior, revisiones, de acuerdo al <i>run-time</i> de los equipos y/o a las recomendaciones de los fabricantes, a todos los elementos componentes y a los <i>software</i> que se incluyan en el SACC en los tiempos establecidos • Cuando el contratista no dispone de un plan de contingencia, para las eventuales interrupciones del sistema, ya sean por fallas o por mantenimiento. • Cuando el contratista no cuenta con la interoperabilidad del SACC con el CENTRO DE CONTROL, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda • Cuando el contratista no cuenta con el respaldo eléctrico del SACC
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento de las Instalaciones y Sistemas que comanda y controla. - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas, limpieza e inspecciones establecidos, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no

	<p>están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fallas en el software que no afecten la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN NO ELECTRÓNICA	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata las: Norma Técnica Colombiana NTC 4596 de 1999, Señalización para Instalaciones y Ambientes Escolares; NTC 1700:1982; Higiene y Seguridad. Medidas de seguridad en edificaciones. Medios de Evacuación; NTC 4279:1998, Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales planas; NTC 4595:1999; Ingeniería Civil y Arquitectura. Planeamiento y diseño de Instalaciones y ambientes escolares • El contratista realiza el Mantenimiento Preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo como mínimo el mantenimiento de los siguientes elementos y sus componentes e instalaciones, según corresponda al proyecto definitivo: <ul style="list-style-type: none"> • Señalización exterior: <ul style="list-style-type: none"> - Carteles o vallas, situados a la entrada o en la fachada de los edificios - Placa de fachada, adosada al muro - Tótems auto portantes • Señalización interior: <ul style="list-style-type: none"> - De pared, adosados al muro - Banderola - Colgantes - Apoyados - Tótems auto portantes • Señalización Normativa. <ul style="list-style-type: none"> - de seguridad - de riesgos laborales - de Emergencia - discapacitados • Señalización electrónica: <p>Ver : Subsistema de Corrientes Débiles - Subsistema de Turno Magnético, Señalización electrónica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas electrónicos y/o eléctricos de soporte, fuentes de poder • Sistemas de fijación y soporte. • Todo otro tipo de elemento o señalización pertinente definidos en el Proyecto Definitivo y/o establecido en el contrato • El contratista realiza, además de las tareas de Mantenimiento Preventivo Planificado detalladas en los correspondientes Programas, actividades diarias de Inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, si 	

<p>resulta necesario, implementar actividades suplementarias de fijación, nivelación, limpieza, reposición de elementos dañados, etc., planificando y llevando adelante desarme, desinstalación y re instalación de ser necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee Elementos de Señalización sustitutos, de ser necesario, y cuando así sea posible, en reemplazo de los afectados, durante su período de mantenimiento y/o reparación. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple con la legislación vigente obligatoria • Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo con las herramientas, equipos, materiales necesarios, y según lo establecido en los correspondientes Programas, incluyendo los elementos, componentes e instalaciones listados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no realiza actividades diarias de Inspección, control, pruebas de seguridad, de servicio y monitoreo, a los fines de detectar, e implementar las actividades suplementarias • Cuando el contratista no provee Elementos de Señalización sustitutos, de ser necesario
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faltas o deficiencias que no afecten el correcto funcionamiento del edificio y las actividades y seguridad de los usuarios - Cuando no se cumple estrictamente con las rutinas, pruebas, e inspecciones establecidas, pero esto no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se provee elementos sustitutos por no ser requeridos, necesarios o no afectan la calidad de la prestación de los servicios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO DE EXTERIORES, AREAS VERDES Y PAISAJISMO

Nota: La Evaluación de Cumplimiento de Indicadores Mantenimiento de Espacios Exteriores está contemplado en el Título: Evaluación de Cumplimiento de Indicadores de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura General - Evaluación de Cumplimiento de Indicadores de Mantenimiento de Obra Gruesa, elementos estructurales interiores y exteriores –Evaluación de Cumplimiento de Indicadores de Mantenimiento de Terminaciones interiores y exteriores

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AREAS VERDES Y PAISAJISMO (Exteriores)

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple y/o acata las: Norma Colombiana para Bogotá: Artículo 6 del Decreto Distrital 423 de 2003 y otras Normas, Reglamentaciones, Colombianas o Internacionales inherentes
- El Contratista realiza un mantenimiento diario de los espacios verdes exteriores con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes tareas:
 - Retiro de los residuos, manteniendo las áreas verdes libres de objetos inapropiados (vidrios, ladrillos, piedras, colillas de cigarrillos, excremento de animales) (Actividad realizada de manera complementaria con el Servicio de Aseo)
 - Rastrillado y recolección de ramas caídas
 - Control del buen estado de funcionamiento del sistema de riego (Ver Evaluación y Cumplimiento del Mantenimiento del Subsistema de Riego)
 - Operación del sistema de riego, de acuerdo a las características climatológicas, al tipo de vegetación existente, y en los horarios establecidos
 - Poda cosmética de arbustos, árboles y plantas, dañados o enfermos de acuerdo a la buena práctica de horticultura, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo.
 - Control de la existencia de hierba mala o plagas y procediendo a su extracción, incluso la que crece entre el pavimento de los espacios y circulaciones exteriores.
- El contratista opera el sistema de riego en horarios previos del inicio de las actividades de la Institución Educativa
- El contratista realiza las tareas de Mantenimiento Preventivo diario de Áreas Verdes y Paisajismo fuera de los horarios de mayor afluencia de público usuario a la Institución

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no cumple con la normativa legal vigente obligatoria
- Cuando el contratista no realiza el mantenimiento diario de los espacios verdes exteriores con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo las tareas descritas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el contratista no respeta los horarios establecidos para la operación del sistema de riego
- Cuando el contratista no realiza las tareas de Mantenimiento Preventivo diario de Áreas Verdes y Paisajismo fuera de los horarios de mayor actividad de la Institución Educativa

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumple estrictamente con horarios establecidos para riego o mantenimiento, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DELMANTENIMIENTO DIARIO DE PLANTAS DE INTERIORES (si las hubiere)	
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza un mantenimiento diario de las plantas de interiores de acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo como mínimo las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Retiro de hojas, flores muertas y malas hierbas o plagas - Retiro de plantas en mal estado y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. - Cuidado del estado de las macetas y demás artículos de ambientación, procediendo a su reparación, y de ser necesario y posible, proceder a su reemplazo por otro de idénticas características o programar el mismo. - El contratista realiza las tareas de Mantenimiento Preventivo diario de Plantas de Interior fuera de los horarios de mayor actividad de la Institución Educativa 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza el mantenimiento diario de las plantas de interiores de acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo las tareas del Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no realiza el Mantenimiento Preventivo diario de Plantas de Interior fuera de los horarios de mayor actividad de la Institución Educativa

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumple estrictamente con horarios establecidos para el mantenimiento, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO QUINCENAL DE ÁREAS VERDES Y PAISAJISMOS (exteriores)
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Contratista realiza un mantenimiento periódico de las áreas verdes exteriores acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido en los Indicadores para el mantenimiento diario) como mínimo las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Poda estacional y/ o periódica de árboles, plantas y arbustos a fin de mantener crecimiento sano y minimizar riesgos • Tratamiento del césped, a fin de lograr una apariencia estética, uniforme y sin parches • Abono, se aplican productos aprobados y según la especie el tipo apropiado (orgánicos, minerales, químicos) y con periodicidad requerida. • Control de Plagas y enfermedades, mediante la utilización de productos insecticidas autorizados • Plantado y reposición de especies, según planificación establecida en el correspondiente Programa no objetado y en un todo de acuerdo con el Proyecto Paisajístico original, eligiendo los días y horarios apropiados para evitar molestias.
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realiza el mantenimiento periódico de las áreas verdes exteriores acuerdo a la buena práctica de horticultura, con herramientas, materiales e insumos apropiados, incluyendo (además de lo ya establecido para el mantenimiento diario) como mínimo las actividades listadas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PODA
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza la poda de especies en toda estación debido a las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> • Evitar que obstruyan o molesten el paso en circulaciones peatonales o vehiculares • Evitar cualquier tipo de peligro por desprendimiento de ramas • Cualquier otro tipo de anomalía que se detecte y ponga en peligro la integridad de los usuarios o las condiciones estéticas del Conjunto Edificio. • El contratista realiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda de invierno o anual para árboles, trepadoras y rosales • El contratista realiza, condicionado a las características regionales, como mínimo, una poda trimestral de setos, ligustros o arbustos ornamentales
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realiza la poda correspondiente teniendo en cuenta los parámetros fijados en el apartado anterior • Cuando no se realiza la poda de invierno o anual para árboles, trepadoras y rosales • Cuando no se realiza la poda trimestral de setos, ligustros o arbustos ornamentales
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se realicen las podas correspondientes pero esto no cause peligro a los usuarios o al edificio - Cuando no se realicen las podas correspondientes pero esto no afecte la calidad paisajística del Conjunto Edificio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ABONADO	
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, utiliza abonos solo a base de componentes orgánicos, como estiércol, mantillo, compost, humus de lombriz, guano, turba o similar, y solo bajo autorización de la Entidad estatal competente utiliza abonos minerales. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p style="text-align: center;">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se utilizan abonos solo a base de componentes orgánicos, como estiércol, mantillo, compost, humus de lombriz, guano, turba o similar, y solo bajo autorización de la Entidad estatal competente utiliza abonos minerales
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los abonos utilizados no se corresponden con los establecidos en el correspondiente Listado No Objetado pero los mismos responden a la Normativa Legal Vigente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CONTROL DE PLAGAS Y MALAS HIERBAS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, cumple con los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Control de Plagas y Malas hierbas: <ul style="list-style-type: none"> • Inspección de hojas con el fin de descubrir presencia de parásitos o cualquier signo de enfermedad • Aplicación inmediata (en el día) de plaguicidas en los casos en que la inspección arroje presencia de los mismos. • Tratamiento preventivo si se han verificado ataques recientes. • Pulverización preventiva contra orugas y mariposas se verifique o no la presencia de las mismas. • Retiro de manera mecánica de escarabajos, orugas, gusanos, caracoles, babosas, etc. • Todo otro procedimiento recomendado por el Equipo de Paisajismo responsable del Proyecto definitivo. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple con la ejecución de las tareas de Control de Plagas y Malas hierbas, según los parámetros fijados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la revisión diaria no se verifica estrictamente pero no hay rastros de plagas o cualquier otro signo de enfermedad - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DETRATAMIENTO Y/O PLANTADO DE CESPED (Reposición)</p>
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, cumple con los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Tratamiento y/o plantado de Césped: <ul style="list-style-type: none"> • Corte de césped según frecuencia y tecnología (tipo de maquinaria) relativa al tipo de especie utilizada. • Mantenimiento de bordes en condiciones idénticas a las de proyecto. • Si procede plantado: <ul style="list-style-type: none"> - Siembra semillas - Se nivela y obtienen condiciones homogéneas del terreno - Se esparcen las semillas según indicación del producto - Se tapan las semillas con mantillo o turba - Se riega 2 ó 3 veces por día durante un primer período de acuerdo a indicaciones del proveedor • La Contratista, condicionado a lo establecido en Bases y Anexos Técnicos, cumple con los siguientes lineamientos en la ejecución de las tareas de Plantado y Reposición de Especies: <ul style="list-style-type: none"> • Se marca el suelo con estacas a fin de identificar la ubicación de cada ejemplar de acuerdo a proyecto. • Se planta con el espacio apropiado para que las plantas se desarrollen bien de acuerdo a su tamaño. • Se mezcla la tierra con abono orgánico, (estiércol, mantillo, compost, turba, etc.). • Se excavan hoyos amplios, sacando todas las malas hierbas. Las dimensiones aproximadas de los hoyos, dependen de las características de las especies a plantar:

<ul style="list-style-type: none"> • Se clavan y sujetan los árboles, a un tutor firme para que se mantenga vertical. • Se plantan los arboles a una distancia mínima de 5m de los paramentos del edificio. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumple con la ejecución de las tareas de corte, mantenimiento, plantado de Césped, según los parámetros fijados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando no se cumple con la ejecución de las tareas de plantado y reposición de especies, según los parámetros fijados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la falta de las tareas no impacta sobre la calidad paisajística del conjunto edilicio - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE REPOSICIÓN INTEGRAL DE MOBILIARIO Y EQUIPOS
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple y/o acata las: Normativas Técnicas Colombianas sobre Muebles Escolares: NTC 4638 , 4641, 4732, 4733 de 1999 • Contratista presenta listado y cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer en el año correspondiente, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante. • Contratista presenta Ubicación de los equipos y mobiliario a reponer en cada sector y/ o espacio del proyecto. • Contratista presenta Descripción y especificaciones técnicas del equipo y mobiliario a reponer • Contratista presenta Manual de Fabricante de Uso e instalación de los equipos y mobiliario a reponer.

<ul style="list-style-type: none"> • Contratista presenta Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos y mobiliario • El contratista repone equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de fallas afecte el cumplimiento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio • El contratista realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado • El contratista realiza la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los equipos o mobiliario reemplazado • El contratista gestiona el inventario actualizado correspondiente a las bajas y a las incorporaciones de mobiliario y equipos • Cuando la reparación del mobiliario, sistemas y equipos supere el 40% del valor de reposición del mismo, el contratista lo repone por otro de calidad igual o superior según el diseño original correspondiente al Proyecto Definitivo • Independientemente de la reposición o reemplazo de equipos o sistemas debido a fallas, defectos, daños y al cumplimiento de su vida útil y sin perjuicio de las recomendaciones de fabricantes o proveedores, el contratista repone los equipos, sistemas o elementos detallados en los siguientes renglones, si así lo establecen las correspondientes El contrato: <ul style="list-style-type: none"> - El contratista repone los tableros de control del sistema de bombas del Subsistema de Provisión de Agua Potable, como máximo, cada 6 años de operación - El contratista ejecuta un plan de renovación del 100% de los equipos de iluminación exterior e interior al término del décimo año de explotación - El contratista ejecuta un programa de reposición de la totalidad de la red eléctrica, incluyendo los alimentadores y sub alimentadores, al décimo año de explotación - El contratista ejecuta un plan de reposición y/o reemplazo quinquenal (cada 5 años) de los equipos de corrientes débiles - El contratista repone los componentes de los tableros de control de los equipos de climatización, al menos, cada 5 años de operación - El contratista establece un plan de reposición parcial y total de los componentes del Sistema de Automatización y Control Centralizado (SACC), al menos cada 5 años de operación, por motivos de modernización y mayor eficiencia de los sistemas - El contratista establece un plan de reposición y/o reemplazo de los siguientes elementos del Sistema Contra Incendios, como mínimo cada 10 años de operación: <ul style="list-style-type: none"> • Panel de control del sistema de protección contra incendio, y de sus componentes • Mangueras • Sistema de bombeo y presurización de la red de agua, • Detectores, alarmas, pulsadores

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no presenta listado y cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer en el año correspondiente, en función de la vida útil de cada elemento, establecida por el fabricante, detallando: Ubicación, descripción de las especificaciones técnicas, el manual del fabricante de Uso e instalación de los equipos y mobiliario a reponer, Descripción del procedimiento requerido para la reposición e instalación de equipos y mobiliario
--------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no repone equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel estético o de fallas afecte el cumplimiento de sus funciones, se vea afectada la seguridad o se ponga en riesgo la prestación del servicio • Cuando el contratista no realiza todas las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado • Cuando el contratista no realiza la capacitación necesaria para el manejo y utilización de los equipos o mobiliario reemplazado • Cuando el contratista no gestiona el inventario actualizado correspondiente a las bajas y a las incorporaciones de mobiliario y equipos • Cuando el contratista no realiza la reposición cuando la reparación del mobiliario, sistemas y equipos supere el 40% del valor de reposición • Cuando el contratista no repone el mobiliario, sistemas y equipos por otros de calidad igual o superior al existente • Cuando el contratista no la realiza la reposición o reemplazo de equipos o sistemas detallados en el Punto: <p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la lista presentada con la cantidad de equipos, sistemas y mobiliario a reponer no contenga todos los ratos requeridos en el apartado anterior, pero esto no interfiere con la prestación del servicio - Cuando no se reponen equipos, sistemas y mobiliario que se vean afectados estéticamente, pero que no presenten fallas técnicas y/o que impliquen riesgo de seguridad para los usuarios - Cuando no se realicen las verificaciones, pruebas y calibraciones, de los equipos y mobiliario reemplazado, pero esto no implique un prejuicio hacia los mismos - Cuando el inventario exista pero no se encuentre debidamente actualizado - Cuando no se realizan las reposiciones en los tiempos estipulados en el contrato, pero esto no perjudique a las instalaciones, sistemas y equipos o a la prestación de los servicios - Cuando exista motivo justificado para no reponer los elementos, mobiliarios, equipos, por otros de

	<p>calidad igual o superior, pero esto no perjudique la prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

.EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONTROL DE MANTENIMIENTO DE LOCALES	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las rutinas diarias de supervisión y control del estado de locales que lleva adelante el Servicio de Mantenimiento de Locales, se realizan previa coordinación con el centro de control y en horarios que antecedan al comienzo de la jornada educativa • El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la Institución, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de todos los ambientes escolares, verificando como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Puerta de ingreso • Artefacto de luz de techo • Tomas de Electricidad • Cortinas y/o blackout • Ventanas y vidrios • Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento • Guarda sillas • Equipamiento didáctico • Bibliotecas • Mobiliario, mesas, sillas • Placares o depósitos de almacenamiento de material • Guarda sillas • Equipos audiovisuales, si los hubiera • Equipamiento informático • Equipamiento de laboratorio, si corresponde • Aire acondicionado (Fancoils), si los hubiera • Teléfono o intercomunicador, si los hubiera • Paredes, revestimientos • Cielorrasos • Otros enseres • Estado y Funcionamiento de señalizaciones, si lo hubiera • Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos • Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector. 	

- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la Institución, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Oficinas Administrativas, Salas de Capacitación, Auditorio, Salas de Espera, áreas comunes, áreas de ingreso y circulaciones principales, verificando como mínimo:
 - Butacas, Sillones y sillas
 - Cortinas
 - Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento
 - Cuadros
 - Escritorios
 - Otros muebles
 - Guarda sillas
 - Placares o depósitos
 - Estantes y Muebles colgantes
 - Puertas y ventanas
 - Vidrios
 - Paredes, revestimientos
 - Cielorraso
 - Otros enseres de oficina
 - Teléfono o intercomunicador
 - Estado y Funcionamiento de señalizaciones
 - Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos
 - Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector.
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la Institución, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Comedores, Cocinetas, Cocinas, verificando como mínimo:
 - Sillones y sillas, mesas
 - Cortinas
 - Herrajes de ventanas y elementos de oscurecimiento
 - Mesones
 - Otros muebles
 - Guarda sillas
 - Placares o depósitos
 - Estantes y Muebles colgantes
 - Puertas y ventanas
 - Vidrios
 - Paredes, revestimientos
 - Cielorraso
 - Otros enseres
 - Azulejos u otros revestimientos similares
 - Griferías, piletas y mesones:
 - Control Grifos
 - Pileta de patio y/o rejillas de desagüe
 - Lavaplatos y mesones
 - Equipos alimentados a gas
 - Equipamiento específico
 - Teléfono o intercomunicador

- Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, otras), recolección de residuos
- Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la Institución, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Vestuarios, Sanitarios y Toiletttes, verificando como mínimo:
 - Puerta de ingreso
 - Azulejos u otros revestimientos similares
 - Regaderas si las hubiera
 - Cortina de ducha si las hubiera
 - Control Canillas (regadera, lavatorio)
 - Piletas y mesones
 - Espejos y Vidrios
 - Depósito de agua inodoro (WC)
 - Tabla de inodoro (WC)
 - Pileta de patio
 - Artefactos Sanitario
 - Estado de los desagües
 - Accesorios
 - Pisos
 - Paredes
 - Cielorraso
 - Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Aire Acondicionado, sanitaria, otras), recolección de residuos
 - Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la Institución, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Accesos y Circulaciones Principales, Áreas ajardinadas, Estacionamientos y Accesos y Zonas de Servicio, verificando como mínimo:
 - Equipamiento exterior
 - Mantenimiento específico de las especies vegetales
 - Limpieza de jardines
 - Estado y Funcionamiento de señalizaciones
 - Control General de Estado de Limpieza, funcionamiento de Instalaciones (Eléctrica, Riego, otras), recolección de residuos
 - Toda otra condición que se considere esencial para el funcionamiento cotidiano del espacio o sector
- El personal del servicio de Mantenimiento de Locales realiza diariamente en horario previo o posterior al inicio o finalización de las actividades educativas de la Institución, actividades de Control del Estado de Mantenimiento de Estado de Fachadas, Carpinterías Exteriores y varios, verificando como mínimo:
 - Dispositivos de oscurecimiento
 - Ventanas
 - Recubrimientos
 - Estado y Funcionamiento de señalizaciones
 - Todo otro elemento esencial a la imagen institucional

- Terminada la Verificación el oficial de mantenimiento de locales comunica en forma fehaciente al CENTRO DE CONTROL, a través de su Supervisor, la terminación de la misma y la disponibilidad del cuarto o sector para funcionar

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p align="center">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de supervisión y control del estado de locales, en coordinación con el centro de control y en los horarios estipulados - Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de supervisión y control del estado de Mantenimiento de los distintos ambientes escolares y espacios funcionales interiores y exteriores , servicio, circulaciones y accesos, y demás áreas y componentes del conjunto edilicio verificando los elementos listados en el Punto: <p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no comunica en forma fehaciente al CENTRO DE CONTROL, a través de su Supervisor, la terminación de la misma y la disponibilidad del cuarto o sector para funcionar.
<p align="center">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no realiza rutinas diarias de supervisión y en los horarios establecidos, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución educativa - Cuando el contratista no verifica el estado de algunos de los elementos listados de cada una de las áreas de la Entidad, pero esto no perjudica a la seguridad, funcionalidad o estética de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p align="center">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE SUMINISTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS

NEGOCIACIÓN DE TARIFAS Y CONDICIONES DE PROVISIÓN	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista negocia las tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de Sistemas, Instalaciones y Equipos del proyecto, anualmente, según las condiciones regulatorias establecidas para los respectivos servicios. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el contratista no realiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de Sistemas, Instalaciones y Equipos ni su revisión anual
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando el contratista no realiza la negociación de tarifas y condiciones de provisión de la totalidad de los Servicios Públicos necesarios para el óptimo funcionamiento de Sistemas, Instalaciones y Equipos ni su revisión anual, pero esto no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio ni causa perjuicio económico a la Entidad Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SUMINISTROS
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista cumple y/o acata las: Normas Internacionales: LEED; ISO; Normativa República de Colombia: Ley 142 de 1994 El contratista cumple con la apropiada conducción de la energía desde el punto

establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la Normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese Servicio Público.

- El contratista cumple con el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio, en las condiciones de calidad pautadas que permitan la correcta operación de la totalidad de las instalaciones, sistemas y equipos
- El contratista cumple con el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, y que los mismos se realice de manera eficiente y continua en la totalidad de los sectores del proyecto
- El contratista realiza Inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar consumos de energía, agua, gas y otros combustibles.
- El contratista realiza y/o gestiona el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de El contrato y la Normativa Legal vigente, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido (en función de la provisión para su uso para consumo humano)
- El contratista realiza y/o gestiona el estudio periódico, según Programa de prestaciones no objetado, y en cumplimiento de los requerimientos de El contrato y la Normativa Legal vigente, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales.
- El contratista realiza Inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, mediante la evaluación de los consumos, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema.
- El contratista cumple con las condiciones de suministro de todos los Servicios Públicos de manera consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación del proyecto definitivo

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0.NO
CONFORMIDAD**

- Cuando el contratista no cumple con la normativa legal vigente obligatoria
- Cuando el contratista no cumple con la apropiada conducción de la energía desde el punto establecido de toma hasta la sub estación transformadora (si la envergadura del proyecto y/o la Normativa vigente requirieran dicha sub estación) en las condiciones que establece el Proveedor de ese Servicio Público.
- Cuando el contratista no cumple con el suministro y distribución de energía de manera eficiente y continua dentro y fuera del o los edificios y espacios exteriores dentro del predio, en las condiciones de calidad pautadas
- Cuando el contratista no cumple con el suministro de otros servicios tales como, agua, gas u otros combustibles, y que los mismos se realicen de manera eficiente y continua
- Cuando el contratista no realiza Inspecciones según Programa de prestaciones no objetado, de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar

	<p>consumos de energía, agua, gas y otros combustibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza y/o gestiona el estudio periódico, de las características de la provisión de agua con respecto a condiciones de potabilización y dureza del fluido - Cuando el contratista no realiza y/o gestiona el estudio periódico, de las características de los resultados del tratamiento de aguas residuales. - Cuando el contratista no realiza Inspecciones como mínimo cada quince (15) días de los diferentes medidores, a fin de detectar, posibles fugas, y en su caso proceder a disparar alertas tempranas y una rápida reparación / solución del problema - Cuando el contratista no cumple con las condiciones de suministro de todos los Servicios Públicos para que los mismos sean consistentes y suficientes en función de los requerimientos de operación
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando las Inspecciones no se realicen estrictamente o no se detecten fallas que impacten sobre la calidad de prestación de los suministros - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple con rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de las Instalaciones, Sistemas y Equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las

<p>Empresas Proveedoras de los Servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista implementa Programa de Control y Evaluaciones de Mantenimiento Preventivo no objetado de la totalidad de Instalaciones y Equipos del proyecto 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el contratista no cumple con las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de las Instalaciones, Sistemas y Equipos del proyecto, los que incluyen todas aquellas tareas de mantenimiento requeridas por las Empresas Proveedoras de los Servicios. Cuando el contratista no implementa Programa de Control y Evaluaciones de Mantenimiento Preventivo no objetado de la totalidad de Instalaciones y Equipos del proyecto
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los Controles no se realicen estrictamente pero no se afecta la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los Servicios Públicos El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Suministro y Administración de Servicios Públicos

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza las reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización del uso de los Servicios Públicos • Cuando el contratista no registra ni evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Suministro y Administración de Servicios Públicos
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los registros y/o conclusiones de las reuniones de intercambio no se encuentren completos o actualizados, pero esto no impida que se realicen las reingeniería de procesos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PLANES DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista planifica, presenta para no objeción de la Entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente • El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente, sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no presenta Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos en los tiempos requeridos • Cuando el contratista no implementa Programas de capacitación sobre la administración eficiente de los Servicios Públicos en los tiempos requeridos
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de los Programas de Capacitación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los Servicios Públicos • El contratista actualiza y corrige toda la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) y los pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas las interrupciones programadas de los Servicios Públicos • Cuando el contratista no actualiza ni corrige la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) ni los pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o

	Proveedores de los Servicios
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la información, licencias requeridas y registros (datos de provisión, consumo, tarifas, entre otros) no están actualizados y/o completos, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE INFORMES Y REPORTES ESPECÍFICOS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Suministro de Servicios Públicos • El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los Servicios Públicos conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Demostración de que se los ha suministrado al mínimo costo posible • Estrategia para mejorar el suministro • Gráficos de las lecturas de las mediciones de los distintos servicios a fin de poder compararlas con las del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas o cualquier tipo de desperdicio. • Una estrategia para mejorar el suministro y aminorar costos y consumos. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no da respuesta en tiempo y forma a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Suministro de Servicios Públicos • Cuando el contratista anualmente informe detallado sobre los consumos de la totalidad de los Servicios Públicos conteniendo los temas listados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la información entregada no está actualizada y/o completa, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE PAUTAS ESTABLECIDAS EN FUNCIÓN DE CERTIFICACIONES DE CALIDAD</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento, para el Servicio de Suministro de Servicios Públicos. <p>Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual.</p>	
<p style="text-align: center;">CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p style="text-align: center;">0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, para el Servicio de Suministro de Servicios Públicos
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando dichas acreditaciones están siendo tramitadas y en su etapa final

	<ul style="list-style-type: none"> • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES AMBIENTALES (Incluye Iluminación, Ventilación y Control de Ruido) GESTIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN Y SISTEMA DE CONROL CENTRAL AUTOMATIZADO	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio no objetados, los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado referidos a: <ul style="list-style-type: none"> • Instalación Eléctrica <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de Distribución - Sistemas y equipos de Iluminación (detectores de movimiento, controles de niveles de iluminación por sectores, controles de “apagado/encendido”, etc.) • Instalación de Aire Acondicionado <ul style="list-style-type: none"> - Controles de nivel de temperatura por sectores - Controles de “apagado/encendido” • Sistemas de Ventilación • Sistemas de monitoreo de nivel de ruidos • Sensores de concentración de CO2 u otros gases. • Todo otro aspecto de las instalaciones que puedan ocasionar ruidos o escapes contaminantes (gas, sistemas mecánicos, equipos industriales, etc.) • Todo otro sistema, instalación y/o equipo establecido por el contrato 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no chequea diariamente, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Programa de Rutinas del Servicio no objetados, los parámetros del Sistema de Control Central Automatizado referidos a las instalaciones y sistemas listados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los</p>

	<p>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los chequeos sean insuficientes o no se detecten fallas pero las mismas no perjudiquen la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE ILUMINACIÓN PARA AMBIENTES EDUCATIVOS Y GENERALES	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 400 lux con luminaria fluorescentes para los talleres de artes plásticas • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 400 lux con luminaria de mercurio para campos deportivos. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 300 lux con luminaria fluorescente para aulas, bibliotecas, aulas de informática, los centros de ayudas educativas, laboratorios de ciencias, las aulas de tecnología y oficinas. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 300 lux con luminaria fluorescente e incandescente para aulas de nivel preescolar • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 200 lux con luminaria incandescente para los foros, los teatros, las aulas múltiples, los salones de música, baños y bodegas. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 100 lux con luminaria incandescente para corredores, espacios de circulación rampas y escaleras. • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 100 lux con luminarias de mercurio o sodio para exteriores y parques • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 30 lux con luminarias incandescentes para circulaciones de servicio • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 150 y 250 lux para comedores, cafeterías, salas de espera, halls y otros espacios similares • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 200 y 250 lux para salas de máquinas, centrales eléctricas, térmicas, ascensores y otros espacios similares • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de 200 lux para 	

<p>áreas de, estacionamiento de vehículos de carga, patio de maniobras, c/100m²</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de cómo mínimo un nivel de iluminación de entre 50 y 100 lux para áreas exteriores de circulación, estacionamiento general, y otros espacios similares, c/100m 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de los niveles de iluminación según el tipo de local y/o espacios funcionales, según lo descrito para cada caso en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando los niveles de iluminación requeridos no se cumplen en su totalidad, pero esto no afecta el correcto funcionamiento de los espacios Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE VENTILACION PARA AMBIENTES EDUCATIVOS Y GENERALES
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 6 y 10 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para aulas, oficinas, salas de reuniones, salas de conferencias, salas de espera, auditorios, sanitarios públicos, y otros espacios similares El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 8 y 12 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para comedores, cafeterías, y otros espacios similares El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por

<p>el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 15 y 30 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para cocinas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 10 y 15 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de fotocopias • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento cómo mínimo de entre 10 y 40 renovaciones del volumen total de aire del espacio, por hora, para salas de máquinas 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con, el mantenimiento de los niveles de renovación del volumen de aire según el tipo de local y/o espacios funcionales, según lo descrito para cada caso en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los niveles de renovaciones del volumen total de aire del espacio requeridos no se cumplen en con exactitud, pero es eventual y no afecta el correcto funcionamiento de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONDICIONES DE CONTROL DE RUIDOS PARA AMBIENTES EDUCATIVOS Y GENERALES
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para laboratorios para idiomas un nivel

<p>promedio como máximo de entre 20 a25 dB (interior)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para bibliotecas, aulas de informática, centros de ayudas educativas, aulas y salones de música un nivel promedio como máximo de entre 35 a 40 dB (interior) • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para aulas y laboratorios un nivel promedio como máximo de entre 40 a 45 dB (interior). • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para talleres de artes plásticas y oficinas un nivel promedio como máximo de entre 45 a50 dB (interior). • El contratista cumple con, condicionado a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble u otros ruidos provenientes del ambiente, considerando para aulas de tecnología, campos deportivos, corredores, espacios de circulación, foros, teatros, aulas múltiples, baños y depósitos un nivel promedio como máximo de 60 dB (interior)

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble, para los distintos ambientes escolares y espacios según lo detallado en cada caso en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los niveles de condiciones óptimas de ruido provenientes del funcionamiento de sistemas e instalaciones propias del inmueble no se cumplen en su totalidad, pero es eventual y no afecta el correcto funcionamiento de los espacios - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
----------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CONTROLES DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES
--

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Contratista, si alguno de los parámetros o rangos establecidos en los Indicadores anteriores no se encuentra dentro de los límites establecidos procede a: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una inspección directa del sistema o equipo en cuestión • Si el sistema o equipo funciona correctamente se da aviso al Responsable del Servicio que implementa acciones destinadas a la revisión del Sistema de Control Central Automatizado • Si el sistema o equipo no funciona correctamente se da aviso al Responsable del Servicio quien implementa correctivo • El personal del servicio realiza recorrida diaria general por los diferentes sectores funcionales del proyecto verificando el correcto funcionamiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda. • Si el personal del servicio verifica a simple vista inadecuadas condiciones ambientales (de iluminación, ventilación, ruidos molestos, etc.) y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o equipo, da aviso al Responsable del Servicio quien implementa correctivo • El personal del servicio , una vez realizadas las actividades de recorrida diaria de control y puesta en marcha registra las acciones llevadas a cabo y cualquier tipo de incidente acontecido. • El contratista realiza Inspecciones diarias de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar fallas que puedan impactar sobre la Calidad Ambiental del proyecto (Iluminación, Ventilación, control de Ruido, Calidad del Aire, etc. • El contratista realiza o gestiona los estudios como mínimo trimestrales, según los requerimientos de El contrato y la Normativa Legal vigente, de las Condiciones Ambientales acordadas

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza la inspección, revisión ni implementación de los mecanismos tendientes a recomponer las condiciones óptimas de iluminación, ventilación, ruido descritos en los Puntos anteriores • Cuando el contratista no realiza la recorrida diaria general verificando el correcto funcionamiento de Instalaciones, Sistemas y Equipos y/o poniendo en marcha los mismos cuando así corresponda. • Cuando el contratista no verifica a simple vista
-----------------------------	--

	<p>inadecuadas condiciones ambientales y/o mal funcionamiento de cualquier sistema, instalación y/o equipo, no dando da aviso al Responsable del Servicio para que implemente correctivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no registra las acciones llevadas a cabo y cualquier tipo de incidente acontecido • Cuando el contratista no garantiza Inspecciones diarias de las instalaciones, plantas, equipos, etc. para minimizar fallas que puedan impactar sobre la Calidad Ambiental del proyecto • Cuando el contratista no realiza o gestiona los estudios como mínimo trimestrales de las Condiciones Ambientales acordadas
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no realiza las inspecciones, recorridas, verificaciones o existen fallas que no son detectadas, pero las mismas no perjudican el mantenimiento de las condiciones ambientales - Cuando los registros realizados son incompletos o no están actualizados - Cuando no se realizan a tiempo los estudios de las Condiciones Ambientales pero las mismas no evidencian fallas notables - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza periódicamente las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental instalados en el proyecto. • El contratista cumple con, la implementación periódica según Programa de Control y Evaluaciones No objetado, las rutinas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental instalados en el proyecto. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza periódica las rutinas programadas en los correspondientes Programas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental • Cuando el contratista no cumple con, la implementación periódica según Programa de Control y Evaluaciones No objetado, las rutinas de Mantenimiento Preventivo de la totalidad de los sistemas e instalaciones de monitoreo de la Calidad Ambiental
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las rutinas programadas que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista planifica, comunica y concreta reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización de la Calidad Ambiental
- El contratista registra y evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Condiciones Ambientales

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0.NO
CONFORMIDAD**

- Cuando el contratista no realiza reuniones como mínimo cuatrimestrales (4 meses), entre el personal del servicio y los representantes designados por la Entidad estatal competente para intercambiar y explicitar todo tipo de propuestas referidas a la optimización de la Calidad Ambiental
- Cuando el contratista no registra ni evalúa las propuestas surgidas del intercambio entre las partes, incorporando las conclusiones a sus procedimientos de re ingeniería de procesos y a las revisiones anuales de la Política de Condiciones Ambientales

**10.CONFORMIDAD
ACEPTABLE**

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:
 - Cuando los registros y/o conclusiones de las reuniones de intercambio no se encuentren completos o actualizados, pero esto no impida que se realicen las reingeniería de procesos
 - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

**20.CONFORMIDAD
MÁXIMA**

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

**EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PLANES DE CAPACITACIÓN Y
ASESORAMIENTO**

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista planifica, presenta para no objeción de la Entidad estatal competente, como mínimo semestralmente, Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente • El contratista implementa Programas de capacitación, como mínimo semestralmente, sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal designado por la Entidad estatal competente 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no presenta Programas específicos de capacitación sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, en los tiempos requeridos • Cuando el contratista no realiza Programas de capacitación sobre la administración eficiente de la Calidad Ambiental, en los tiempos requeridos
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados no afectan de manera considerable la calidad de los Programas de Capacitación • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento, todas los incidentes registrados en cumplimiento de las Rutinas del Programa de Control de Calidad Ambiental • El contratista actualiza y pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios toda la información referida a este Servicio 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no informa a la Entidad estatal competente, tan pronto como sean de su conocimiento todas los incidentes registrados en cumplimiento de las

	<p>Rutinas del Programa de Control de Calidad Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no actualiza ni pone a disposición de la Entidad estatal competente y/o Proveedores de los Servicios toda la información referida a este Servicio
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la información no está actualizada y/o completa, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE INFORMES Y REPORTES ESPECÍFICOS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista da respuesta en tiempo y forma estipulados por el contrato, a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Servicio de Condiciones Ambientales • El contratista presenta anualmente, a partir de la fecha de inicio de la operación, informe detallado sobre los resultados de los controles de Calidad Ambiental del proyecto, conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento detallado de los Niveles de Desempeño del Servicio • Gráficos comparativos de los parámetros referidos a mediciones de Calidad Ambiental a fin de poder compararlos con los del año anterior para resaltar variaciones importantes, fallas, etc. • Estrategia para mejorar las Condiciones de Calidad Ambiental del proyecto 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no da respuesta en tiempo y forma a cualquier solicitud de información por parte de la Entidad estatal competente o los Proveedores autorizados, referida al Servicio de Condiciones Ambientales • Cuando el contratista no presenta anualmente informe detallado sobre los resultados de los controles de Calidad Ambiental del proyecto conteniendo los requerimientos listados en el apartado anterior

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la información entregada no está actualizada y/o completa, pero esto no perjudica a la prestación del servicio ni a la Entidad estatal competente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE PAUTAS ESTABLECIDAS EN FUNCIÓN DE CERTIFICACIONES DE CALIDAD	
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, del presente Documento, para el Servicio de Suministro de Condiciones Ambientales. <p style="text-align: center;">Esta garantía se mantiene desde la obtención de cada acreditación, hasta la finalización del plazo contractual.</p>	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con todas aquellas prestaciones de observancia necesaria en función de las acreditaciones y certificaciones nacionales e internacionales (ISO, LEED, etc.), requeridas en los Indicadores de Gestión, Título: Política de Calidad, Sub título: Certificaciones, para el Servicio de Suministro de Condiciones Ambientales.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los</p>

	<p>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se garantiza que dichas acreditaciones están siendo tramitadas y en su etapa final - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE ASEO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista usa limpiadores autorizados por el fabricante y/o por la Normativa Legal Vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la Limpieza de las herramientas y equipos de trabajo del Servicio • Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, se someten a un riguroso aseo diario. • En el sector donde se realiza el aseo de elementos, herramientas y equipos del Servicio, se coloca señalización aprobada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el aseo de herramientas y equipos de trabajo no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo definidas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumplen exhaustivamente los requerimientos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO para el Aseo de herramientas y equipos de trabajo del Servicio, pero esto no impacta sobre la calidad de prestación del mismo - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista implementa un servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc., con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la Entidad estatal competente y/o el contrato 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">0.NO CONFORMIDAD</div>	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el contratista no implementa el Servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos completo, destinado a la gestión de reformas, ampliaciones, etc., con la modalidad y condiciones que establezca oportunamente la Entidad estatal competente y/o el contrato
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</div>	<ul style="list-style-type: none"> Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no implementa un Servicio de Planeación, Diseño y Administración de Proyectos, porque la envergadura de la reforma a encarar no lo amerita. - Cuando la documentación de los Proyectos es incompleta pero esto no afecta la prestación del servicio <ul style="list-style-type: none"> o Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</div>	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE REPORTES E INFORMES, REGISTROS
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contratista elabora y proporciona toda la información requerida por cualquier

<p>Autoridad Competente a quien la Entidad estatal competente esté obligada a presentar información con relación al desempeño del Servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a menos que la Entidad estatal competente estipule otras condiciones en las correspondientes El contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista entrega a la Entidad estatal competente, toda información requerida con respecto al Servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no proporciona toda la información requerida por cualquier Autoridad Competente a quien la Entidad estatal competente esté obligada a presentar información con relación al desempeño del Servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles • Cuando el contratista no proporciona a la Entidad estatal competente, toda información requerida con respecto al Servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable a la Entidad estatal competente <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la información entregada no está actualizada y/o completa - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE MANTEINIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetadas para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral

<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85% • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción mensuales oportunamente no objetadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85% 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0.NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral. • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad del servicio • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Apartado anterior: Evaluación y Cumplimiento
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de

	<p>manera considerable la implementación de los Procedimientos de Control</p> <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta total o parcial de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN INTEGRAL

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
- El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral
- El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.
- El Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.
- El Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor de 15 min.
- El contratista implementa una solución Provisional, de ser necesario, con la finalidad de no afectar la continuidad de la funcionalidad del edificio, en un lapso máximo de 1 h., cuando no sea posible resolver en los tiempos pautados alguna falla reportada por la correspondiente Solicitud de Servicio, previo acuerdo sobre tiempo para solución definitiva consensuado con la Entidad estatal competente,
- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente
- Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de rectificación establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.
- Cuando el contratista no atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control
- Cuando el contratista no atiende la solicitudes de emergencia en los tiempos pautados
- Cuando el contratista no implementa una solución provisional ante una solicitud de servicio, en los tiempos previstos y según las condicionantes referidas en el apartado anterior: EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO
- Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No

	<p>Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.</p>
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos Correctivos <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA</p>	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicita los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio 	

<p>de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. • Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta ni cumple con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifica la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifica fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presenta para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la implementación de los Procedimientos de Contingencia <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los incumplimientos se refieren a falta total o parcial de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. - Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
------------------------------	---

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral			
FECHA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS	
a. CRÍTICOS	15		
b. MEDIANAMENTE CRÍTICOS	25		
c. NO CRÍTICOS	50		
d. NO CONFORMIDADES ANTERIORES	10		
TOTAL	100		
CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD MÁXIMA	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES		OBSERVACIONES
	<u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD		PUNTAJE
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS			

MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Gestión de la Operación, Mantenimiento y Reposición Integral	
SECTOR EMISOR:	

FECHA APERTURA:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.2 Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas**, para Edificaciones de Educación (Colegios).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Educación (Colegios)**
- **Manual de Operación del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos**, integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas No Objetado.
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Punto 7. del Presente Documento:
 - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas
 - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por semestre (dependiendo de la envergadura y complejidad del proyecto definitivo), todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

Hay sectores que son chequeados todos los meses, tales como Accesos Principales, Aulas, Talleres, Cocina, Sanitarios, Patios de Recreo. Oficinas Directivas, etc. y otros, cuya importancia relativa es inferior y su control puede distanciarse, Áreas de servicio, Exteriores, etc.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **“no conformes”** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios. Dicha selección se realiza también tomando como referencia la importancia relativa de dichos sectores en la operatividad de la Institución

La composición de la muestra a inspeccionar se elabora según el siguiente criterio:

- **15 % Sectores críticos** como Accesos Principales, Aulas, Talleres, Cocina, Sanitarios, Patios de Recreo. Oficinas Directivas, etc.
- **25 % Sectores medianamente críticos** como Circulaciones Internas, Vestuarios (si los hubiera), Sanitarios de Personal,
- **50 % Sectores no críticos** como estacionamientos, exteriores de servicio, etc.

- **10 % Sectores observados como “no conforme” el mes anterior**

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar está dado **de acuerdo a la complejidad del recurso físico involucrado y su utilización específica o prioridad de uso.**

El tamaño de la muestra puede ser modificado por el Representante de la Entidad estatal competente, en función de la evolución del proceso de la prestación del servicio medido a través de los Indicadores, pero en principio, **mensualmente abarca aproximadamente, el 20 % de los Sectores del Proyecto**

Las recorridas se establecen de acuerdo al tamaño de la muestra seleccionada. El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando las características del servicio prestado.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <p>El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas</p>	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional

<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="margin-left: 40px;"><u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de Plagas
- El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de Plagas
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente
- El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de Plagas

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD

- Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.
- Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas.
- Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas.
- Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al

	<p>Manual de Operación Vigente, una vez aprobados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basura y Control de Plagas
<p>10.</p> <p>CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente. • El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Funcional del Servicio • Plantilla de Personal Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del Personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla • El personal del servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente) • Contar con Registro de Capacitación actualizado • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • Uso de guantes (de látex reforzado) • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante o botas de caucho (cuando la tarea así lo requiera) • Delantales impermeables (cuando la tarea así lo requiera) • Cascos protectores (cuando la tarea así lo requiera) • Cinturones de seguridad (cuando la tarea así lo requiera) 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0.NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
----------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente
- El Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control
- El contratista cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994, para el Servicio.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando la el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994
-----------------------------	---

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la
-------------------------------------	---

	<p>calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROVISIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	
	<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista planea el aprovisionamiento de los insumos, herramientas y equipos necesarios para el Servicio con el objetivo de garantizar la fluidez de la prestación a lo largo de la totalidad del Contrato. • El contratista garantiza un alto nivel de calidad de los insumos necesarios para el Servicio mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del Servicio • El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio • El contratista realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y Desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio • Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • El contratista asegura óptimas condiciones de mantenimiento, aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del Servicio • Los insumos, herramientas y equipos del Servicio, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y aseo, y bajo llave a cargo de Personal Responsable • El contratista realiza el almacenaje en depósitos exclusivos y separados de los grupos de insumos, herramientas y equipos destinados a las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y Desinfección • Extracción de basuras • Control de Plagas • El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y etiquetado de los

<p>envases de productos de aseo, Desinfección y control de plagas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista garantiza el control permanente de las fechas de vencimiento de los insumos del servicio, especialmente de aquellos destinados a Desinfección y control de plagas • El contratista garantiza el óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección de estanterías y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos. • Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos que han sido retirados de su envase original. 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0.NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifican interrupciones o cambios en el abastecimientos de materiales, insumos, herramientas y/o equipos, que desmejoran las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica una desmejora del nivel de calidad de los insumos por el reemplazo en el uso de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no mantiene en óptimo estado de conservación y aseo las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y Desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio • Cuando los insumos en los que se detectan anomalías no son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines • Cuando los depósitos de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento • Cuando la los insumos utilizados en cada Sector Funcional no se almacenan en los depósitos sectoriales destinados a tal fin, o el orden, identificación y aseo de los mismos no es óptimo, o se verifica que éstos no están bajo llave a cargo de personal Responsable del Servicio • Cuando se verifica que el almacenaje de cada sub servicio, Aseo y Desinfección, Extracción de Basuras, Control de Plagas, no se realiza en depósitos separados e identificados para cada sub proceso • Cuando se verifica la existencia de envases del Servicio en

	<p>malas condiciones de mantenimiento: falta de identificación, abolladura, falta de tapas, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica la existencia de productos con fechas de vencimiento caducadas, especialmente en aquellos destinados a Desinfección y control de plagas. • Cuando se verifica mal estado de mantenimiento, aseo y/o desinfección de estanterías u otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos • Cuando se verifica mal estado de los recipientes donde se almacenan todos aquellos insumos que hayan sido retirados de su envase original (falta de hermeticidad, suciedad, falta de etiqueta identificadora con fecha de caducidad, etc.)
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de insumos, herramientas y/o equipos del Servicio, o las tareas relativas a estos procesos no se realizan exclusivamente en las áreas destinadas a descarga o estiba temporal, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando las áreas de descarga, estiba temporal y clasificación no se mantienen en óptimas condiciones de conservación y/o aseo, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Cuando los depósitos, estanterías u otro equipamiento destinado al almacenaje de insumos, herramientas y/o equipos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA GENERALIDADES	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con horarios y turnos de aseo y Desinfección establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad. • El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo aseada, se mantiene durante la tarea, y se retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso. • El contratista utiliza insumos, herramientas y equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994), para la realización de las tareas de Aseo y Desinfección o desinfección 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">0.NO CONFORMIDAD</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con horarios y turnos de aseo y Desinfección establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad. • Cuando el personal del servicio no usa señalización establecida para indicar que el área está siendo aseada, y/ o la misma no se mantiene durante la tarea, y/o se retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso. • Cuando el contratista utiliza insumos, herramientas y equipos que no han sido No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cumple horarios y/o turnos establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado, pero esto no entorpece el funcionamiento de las actividades que desarrolla el Personal de la Institución - Cuando el contratista utiliza insumos, herramientas y/o equipos que no han sido previamente No Objetados por la Entidad estatal competente, pero los mismos cumplen con la Normativa Legal Vigente, pero esto no afecta la calidad de prestación del

	<p>servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE SECTORES O ESPACIOS DESTINADOS A AMBIENTES PEDAGÓGICOS: AULAS DE CLASE, BIBLIOTECAS, AULAS DE INFORMÁTICA, CENTROS DE AYUDA EDUCATIVA, FOROS, TEATROS, AULAS MÚLTIPLES, SALONES DE MÚSICA, AULAS DE TECNOLOGÍA, TALLERES DE ARTES PLÁSTICAS, ETC.	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial) • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo. • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo de paredes (solo las manchas visibles) • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, pupitres, sillas, estanterías, mesones, gabinetes, pizarras o pizarrones, etc.) • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos • El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y sus componentes • Teléfonos o intercomunicadores • Equipos de Seguridad (CCTV, Alarmas, etc.) • Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera) ○ Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la Entidad estatal competente. ○ El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, al finalizar cada turno educativo, las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial 	

- Aseo y desinfección de contenedores
- Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
- Aseo y desinfección de superficies de apoyo.
 - Aseo y desinfección de pisos
- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, en los horarios de descanso o recreos, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Aseo superficial (repaso) de superficies de apoyo.
 - Aseo superficial (repaso) de pisos
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:
 - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
 - Aseo de cortinas y/o persianas
 - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
 - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.
 - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
 - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
 - Aseo profundo de alfombras (si las hubiera)
 - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>0.NO CONFORMIDAD</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda diaria, o lo hace fuera de los horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, y/o con materiales e insumos no adecuados a cada tipo de superficie, o este aseo no cumple como mínimo las tareas detalladas en el Punto: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO • Cuando el personal del servicio no cumple con el aseo superficial de los elementos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO • Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y
---	---

	<p>desinfección profunda diaria, al finalizar cada turno educativo, las tareas establecidas en el Punto:</p> <p>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, en los horarios de descanso o recreos, las tareas establecidas en el Punto: <p>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</p> ○ Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda semanal o no incluye en éste como mínimo, (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las tareas establecidas en el Punto: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ○ Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda mensual, y/o no implementa procedimientos de aseo de mantenimiento, y/o no utiliza materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, o este aseo no incluye como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas establecidas en el Punto: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, cortinas, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA

DE SECTORES O ESPACIOS DESTINADOS A AMBIENTES PEDAGÓGICOS: LABORATORIOS DE CIENCIAS: BIOLOGÍA, FÍSICA, QUÍMICA. LABORATORIOS INTEGRADOS. ESPACIOS DE ALMACENAMIENTO. CONSULTORIO Y ENFERMERÍA.

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
 - Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial)
 - Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras)
 - Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo.
 - Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras)
 - Aseo y desinfección de lavabos, mesones, regaderas, etc., y sus griferías
 - Aseo de mecheros
 - Aseo y desinfección de accesorios de todo tipo
 - Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera
 - Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, mesones, sillas, bancos, estanterías, gabinetes, pizarras o pizarrones, etc.)
 - Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda)
 - Provisión y reposición de insumos para:
 - Jaboneras
 - Dispensadores de toallas de papel
 - Dispensadores de gel antibacterial
 - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos
- El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie equipos tales como:
 - Computadoras y sus componentes
 - Equipos de Laboratorio
 - Teléfonos o intercomunicadores
 - Equipos de Seguridad (CCTV, Alarmas, etc.)
 - Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
 - Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la Entidad estatal competente.
- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, al finalizar cada clase, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para:
 - Jaboneras

- Dispensadores de toallas de papel
- Dispensadores de gel antibacterial
- Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo y lavabos.
- Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera
- Aseo y desinfección de pisos
- El contratista realiza **aseo y desinfección profunda semanal**, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, **incluyendo como mínimo** (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:
 - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
 - Aseo de cortinas y/o persianas
 - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
 - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario)
 - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.
 - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
 - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
 - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0.NO
CONFORMIDAD**

- Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda diaria, y/o no cumple con los horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, y/o no utiliza materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, o no incluyen como mínimo las tareas detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMEPEÑO**
- Cuando el personal del servicio no asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie los equipos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMEPEÑO**
- Cuando el contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, al finalizar cada clase, las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE DESEMEPEÑO**
- Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección

	<p>profunda semanal, y/o no utiliza materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, o no incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las tareas establecidas en el Punto: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda mensual, y/o no implementa procedimientos de aseo de mantenimiento, y/o no utiliza materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, o no incluye como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas establecidas en el Punto: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, cortinas, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE SECTORES O ESPACIOS DESTINADOS A ACTIVIDADES INFORMALES DE EXTENSIÓN, ACCESOS, CORREDORES, ESPACIOS DE CIRCULACIÓN Y ESCALERAS.</p>	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	

- El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo lo detallado para sectores destinados a espacios destinados a ambientes pedagógicos y agregando, como mínimo, las siguientes tareas:
 - Aseo de vidrios de puertas de acceso tanto en su superficie interior como exterior, hasta quedar libres de toda marca y/o suciedad
 - Aseo de carteleras y todo otro elemento informativo/decorativo.
 - Aseo y desinfección de todo tipo de perillas, pasamanos, brazos de empuje, etc.
 - Reposición o provisión de gel antibacterial
 - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos
- Los días de lluvia se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) horas, en las zonas de acceso y circulaciones, evitando los horarios de ingreso y egreso de los alumnos.
- El contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada seis (6) horas, en caso de que las jornadas educativas excedan este lapso, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Vaciado, aseo y desinfección de ceniceros (si los hubiera)
 - Aseo y desinfección superficial (repaso) de superficies de apoyo.
 - Aseo y desinfección de pisos

Nota: Esta limpieza se realizará dos (2) vez por día, al finalizar cada turno educativo según horarios acordados con la Entidad estatal competente.
- El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo de superficie los siguientes equipos:
 - Teléfono públicos
 - Máquinas expendedoras
 - Lockers
 - Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la Entidad estatal competente.
- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:
 - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
 - Aseo de cortinas y/o persianas
 - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
 - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.
 - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
 - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias

- Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
- Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
- Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
- Aseo profundo de alfombras (si las hubiera)
- Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no utiliza el método de limpieza y desinfección de rutina por el método de cubo-sencillo y detergente neutro
- Cuando la el aseo y desinfección profundo diario, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección de sectores destinados a tareas administrativas sin atención de público), las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando en los días de lluvia no se realizan tareas de aseo intensivas, como máximo cada dos (2) horas, en las zonas de acceso, espera y circulaciones y atención de público
- Cuando la jornada de trabajo de la Institución o área funcional, excede las ocho (8) horas diarias y el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, las tareas requeridas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**.
- Cuando el personal del servicio no cumple con la indicación de asear solo de manera superficial el tipo de equipos detallados en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el aseo y desinfección profunda semanal no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria), las tareas detalladas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**.
- Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas detalladas para este tipo de aseo y desinfección en el Punto **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**.

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los

	<p>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, cortinas, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE SECTORES O ESPACIOS DESTINADOS A TAREAS ADMINISTRATIVAS: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA, BIENESTAR ESTUDIANTIL, SECRETARÍA, SALA DE ESPERA, OFICINAS VARIAS, ETC.</p>	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, en cumplimiento de horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas • Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible) • Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial) • Aseo de ventanas (superficie interna), vidrios y paneles divisorios (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo y desinfección de todo tipo de superficies de trabajo. • Aseo y desinfección de puertas (incluyendo marcos, perillas y bisagras) • Aseo de paredes (solo las manchas visibles) • Aseo y desinfección de la totalidad de mobiliario móvil y fijo (escritorios, sillas, estanterías, mesones, gabinetes, etc.) • Aseo y desinfección de pisos con barrido húmedo y pasado de antiestático (cuando así corresponda) • Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos • El personal del servicio solo asea de manera superficial con material adecuado al tipo 	

de superficie equipos tales como:

- Computadoras y sus componentes
- Teléfonos o intercomunicadores
- Equipos de Seguridad (CCTV, Alarmas, etc.)
- Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
- Todo otro tipo de equipo establecido oportunamente por la Entidad estatal competente.
- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) horas, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Aseo superficial (repasso) de superficies de apoyo.
 - Aseo y desinfección de pisos
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las siguientes tareas:
 - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
 - Aseo de cortinas y/o persianas
 - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
 - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Aseo de interiores de mobiliarios fijos y/o estantes de donde deban ser removidos objetos, papeles, etc., incluyendo aseo de bordes y ángulos internos.
 - Aseo y desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las siguientes tareas:
 - Remoción de cortinas de tela (si las hubiera) y reemplazo por cortinas limpias
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
 - Aseo profundo de alfombras (si las hubiera)
 - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda diaria, y/o no cumple con los horarios pautados en el Programa de Rutinas no objetado por la Entidad estatal competente, y/o no usa materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, o realiza como mínimo las tareas detalladas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal del servicio no asea de manera superficial y/o no usa el material adecuado al tipo de superficie equipos tales como los detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada ocho (8) horas, en caso de que los turnos laborales excedan este lapso, las tareas detalladas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda semanal, y/o no utiliza materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, y/o no incluye como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria), las tareas detalladas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección profunda mensual, y/o procedimientos de aseo de mantenimiento, y/o no utiliza materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los correspondientes Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria y semanal), las tareas incluidas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<div style="border: 1px solid black; background-color: #fce4d6; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, cortinas, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección

**20.CONFORMIDAD
MÁXIMA**

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

**EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA
DE VESTUARIOS Y SANITARIOS DE PERSONAL**

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Ventilación del local por medios naturales (cuando sea posible)
 - Aseo de artefactos de iluminación (de manera externa y superficial)
 - Aseo de ventanas y vidrios (superficie interna), incluyendo marcos, perillas y bisagras.
 - Aseo y desinfección de puertas y paneles divisorios de gabinetes, incluyendo marcos, perillas y bisagras.
 - Aseo y desinfección de artefactos sanitarios y su grifería (lavamanos, mesones, inodoros, urinarios, regaderas, etc.)
 - Aseo y desinfección de espejos y cristales
 - Aseo y desinfección de accesorios de todo tipo
 - Aseo y desinfección de paredes hasta altura accesible sin escalera
 - Aseo y desinfección de pisos
 - Aseo y desinfección de superficie exterior de lockers o lugares de guardado de efectos personales de personal
 - Aseo y/o desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos
 - Provisión y reposición de insumos para:
 - Jaboneras
 - Dispensadores de toallas de papel
 - Dispensadores de papel sanitario
 - Toallas sanitarias
 - Ambientadores
 - Dispensadores de gel antibacterial
- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) horas, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para:
 - Jaboneras
 - Dispensadores de toallas de papel
 - Dispensadores de papel sanitario
 - Toallas sanitarias
 - Ambientadores

- Dispensadores de gel antibacterial
- Aseo y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo, inodoros y urinarios
- Aseo y desinfección superficial (repasso) de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y desinfección diaria) como mínimo, las siguientes tareas:
 - Aseo de techos, cielorrasos y/o plafones
 - Aseo de cortinas y/o persianas
 - Aseo de paredes con repaso de tomas y llaves
 - Aseo de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Remoción con cepillo de suciedad de juntas entre azulejos o revestimientos (de ser necesario)
 - Aseo y/o Desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo diario y semanal), las siguientes tareas:
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de paredes, revestimientos de todo tipo, columnas, zócalos, pisos sometidos a tratamientos especiales para su fácil aseo, etc.
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de rejillas de ventilación y/o Aire Acondicionado
 - Procedimientos de aseo profundo de mantenimiento de Equipos de Calefacción y/o Aire Acondicionado individuales (si los hubiera)
 - Aseo de mantenimiento de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>0.NO CONFORMIDAD</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el aseo y/o Desinfección profundo diario, no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO - Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada cuatro (4) horas, las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO - Cuando el aseo y Desinfección profunda semanal no incluye (además de lo ya establecido para aseo y Desinfección diaria), las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO - Cuando el aseo y Desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y Desinfección diaria y semanal), las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE
--	---

	<p style="text-align: center;">CUMPLIMIENTO</p>
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que los dispensadores de papel, toallas, jabón, gel antibacterial, etc., estén llenos como mínimo hasta ½ de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o artefactos sanitarios. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, espejos, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

DE SANITARIOS DE ALUMNOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas a las establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal.
- El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las siguientes tareas:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local.
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Provisión y reposición (de ser necesarios) de insumos para:
 - Jaboneras
 - Dispensadores de toallas de papel
 - Dispensadores de papel sanitario
 - Toallas sanitarias
 - Ambientadores
 - Dispensadores de gel antibacterial
 - Aseo y desinfección superficial (repasso) de superficies de apoyo, inodoros y urinarios
 - Aseo y desinfección superficial (repasso) de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El Contratista realiza aseo y desinfección profunda semanal, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal
- El contratista realiza aseo y desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo tareas idénticas establecidas en los Indicadores para sanitarios de personal

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0.NO
CONFORMIDAD**

- Cuando la el aseo y/o Desinfección profundo diario, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y Desinfección de sanitarios de personal tareas idénticas a las establecidas para sanitarios de personal en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el aseo y desinfección profunda semanal, no incluye tareas idénticas a las ya establecidas para sanitarios de personal en el Punto: **EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO**
- Cuando el aseo y desinfección profunda mensual, no incluye tareas idénticas a las ya establecidas para sanitarios de personal en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que los dispensadores de papel, toallas, jabón, gel antibacterial, etc., estén llenos como mínimo hasta ½ de su capacidad - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o artefactos sanitarios. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, espejos, paredes, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que el ambiente presente un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ELEVADORES
<p style="text-align: center;">El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza aseo y Desinfección profunda diaria, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y Desinfección de superficies verticales • Aseo y Desinfección de botoneras, llamadores, perillas y manijas o barandas de todo tipo. • Aseo y Desinfección de espejos y cristales (si los hubiera) • Aseo y Desinfección de pisos • Aseo y Desinfección de todo otro elemento que establezcan las Bases Contractuales y sus Anexos. • El Contratista agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y Desinfección superficial (repasso) de botoneras, llamadores, perillas y

<p>manijas o barandas de todo tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y Desinfección superficial (repasso) de espejos y cristales (si los hubiera) • Aseo y Desinfección de pisos • El contratista realiza aseo y desinfección de los elevadores utilizados para transporte de residuos, inmediatamente después de ser utilizados para tal fin. • El contratista realiza aseo y Desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y Desinfección diaria), las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos • Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas • Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación • Aseo, lustre y/o pulido de todas las superficies y accesorios metálicos 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0.NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el aseo y Desinfección profunda diaria, no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el Contratista no agrega a las tareas de aseo y desinfección profunda diaria, como máximo cada dos (2) horas, las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no realiza aseo y desinfección de los elevadores utilizados para transporte de residuos, inmediatamente después de ser utilizados para tal fin. • Cuando el aseo y Desinfección profunda mensual, y procedimientos de aseo de mantenimiento, no incluye (además de lo ya establecido para aseo y Desinfección diaria), las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el contenedor de residuos de la cabina (si lo hubiera) no se encuentre lleno por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o accesorios como botoneras, barras, etc. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en cristales, espejos, etc. - Que la/s cabinas presente/n un aspecto ordenado y

	<p>aseado de manera general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se detecten residuos en el piso. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ÁREAS DE SERVICIO: ALMACENES DE MATERIALES, PORTERÍAS, TALLERES DE MANTENIMIENTO, COBERTIZOS PARA EQUIPOS Y SALAS DE BOMBAS, DEPÓSITOS DE BASURAS, ASEO, ETC.	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los aseos de áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales, (eléctricos, sanitarios, informáticos, de aire acondicionado, de seguridad, telecomunicaciones, etc.) son realizados por personal especialmente capacitado para dichas tareas pertenecientes a cada uno de los Servicios operativos involucrados (Mantenimientos, Seguridad y Vigilancia, etc.) • Los depósitos de uso del contratista son aseados por cada uno de los Servicios a los que se destinan (Alimentos, Aseo, Seguridad y Vigilancia, Correo, etc.) • Los depósitos destinados a uso de las áreas administrativas son aseados y/o desinfectados según condiciones establecidas en El contrato por la Entidad estatal competente 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0.NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando las tareas de aseo y/o Desinfección de áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales no son realizadas por personal especialmente capacitado tal como se requiere en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO. • Cuando los depósitos de uso del contratista no son aseados por cada uno de los Servicios a los que se destinan. • Cuando los depósitos destinados a uso de las áreas administrativas no son aseados y/o desinfectados según condiciones establecidas en El contrato
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los</p>

	<p>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el contenedor de residuos de cada depósito (si lo hubiera) no se encuentre lleno por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las superficies de uso y/o equipos, herramientas o insumos almacenados. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en paredes, puertas, etc. - Que el/los depósitos presente/n un aspecto ordenado y aseado de manera general - Que no se detecten residuos en el piso. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p align="center">EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ESTACIONAMIENTOS CUBIERTOS/LIBRES. ACCESOS VEHICULARES Y DÁRSENAS DE ASCENSO Y DESCENSO DE ALUMNOS.</p>	
<p align="center">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores primarios de cada local. • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y Desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Aseo de pisos • Aseo de puertas o portones de acceso • Aseo de rejillas de ventilación • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo superficial de equipamiento <ul style="list-style-type: none"> - Placas de señalización - Luminarias - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera) - Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera) - Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera) - El contratista realiza aseo y procedimientos de aseo de mantenimiento, con materiales 	

e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo y diario), las siguientes tareas:

- Aseo a presión de pisos con equipo especial aprobado
- Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos
- Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas
- Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación
- Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el aseo y/o Desinfección profundo diario, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el aseo y/o Desinfección y aseo de mantenimiento, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad.
 - Que no se detecte suciedad a simple vista en los pisos, puertas, portones, alcantarillas, rejillas, etc.
 - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en, paredes, señalizaciones, etc.
 - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores.
 - Que no se detecten malos olores
 - Que el estacionamiento presente un aspecto ordenado y aseado de manera general
- Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección

20.CONFORMIDAD MÁXIMA

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ÁREAS EXTERIORES, PLAYONES DEPORTIVOS. ACCESOS.

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista realiza aseo profundo diario, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo:
 - Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores
 - Traslado de bolsas al depósito sectorial
 - Aseo y Desinfección de contenedores
 - Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas.
 - Aseo de pisos
 - Aseo de puertas o portones de acceso
 - Aseo de desagües y alcantarillas
 - Aseo superficial de equipamiento
 - Placas de señalización
 - Luminarias
 - Mobiliario exterior (bancos, juegos infantiles, etc.)
 - Extintores y gabinetes de instalación contra incendio (si los hubiera)
 - Persianas y/o parasoles (si los hubiera)
 - Paredes incluyendo manchas visibles y remoción inmediata de grafitis (si los hubiera)
 - Aseo de todo otro elemento establecido en El contrato
- El contratista realiza procedimientos de aseo periódico de mantenimiento, con materiales e insumos adecuados a cada tipo de superficie, incluyendo como mínimo (además de lo ya establecido en los Indicadores de Servicio para aseo diario), las siguientes tareas:
 - Aseo a presión de pisos con equipo especial aprobado
 - Procedimientos de aseo de mantenimiento de techos de marquesinas
 - Procedimientos de aseo de mantenimiento de todo tipo de rejillas, desagües y alcantarillas
 - Procedimientos de aseo de mantenimiento de artefactos de iluminación
 - Vidrios exteriores de ventanas y puertas a nivel
 - Marcos de ventanas, puertas y antepechos exteriores.
 - Vidrios y ventanas en altura (si las hubiera) con utilización de equipos y procedimientos específicos para dicha tarea
 - Recubrimientos exteriores de acuerdo a su tipo y especificidad.
 - Parasoles (si los hubiera)
 - Azoteas
 - Todo otro tipo de aseo de mantenimiento que establezca las Bases Contractuales y sus Anexos.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el aseo profundo diario, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el aseo periódico de mantenimiento, no incluye las tareas establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en los pisos, vallas, portones, alcantarillas, rejillas, etc. - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en, paredes, señalizaciones, equipamiento exterior, como bancas, luminarias, etc. - Que no se detecten residuos en el piso fuera de los contenedores. - Que no se detecten malos olores - Que las áreas exteriores presenten un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN PROGRAMADA DE ÁREAS VERDES INSTALACIONES EXTERIORES DEL LABORATORIO DE BIOLOGÍA: VIVEROS Y HUERTAS. CAMPOS DEPORTIVOS.	
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza aseo diario, con materiales e insumos adecuados, incluyendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de bolsas conteniendo residuos de los contenedores • Traslado de bolsas al depósito sectorial • Aseo y Desinfección de contenedores • Provisión y colocación de bolsas de residuos nuevas. • Remoción de todo tipo de objetos: colillas de cigarrillos, papeles, envoltorios o envases, etc. (Actividad realizada de manera complementaria con el Servicio de Mantenimiento de Exteriores, Áreas Verdes y Paisajismo) • Aseo de desagües y alcantarillas • Aseo de mobiliario exterior: bancos, juegos infantiles, etc. • Todo otro tipo de aseo que establezca las Bases Contractuales y sus Anexos 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<p>- Cuando el aseo diario, no incluye las tareas establecidas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO</p>
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los contenedores de residuos no se encuentran llenos por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecten residuos en los jardines y paños verdes. - Que no se detecte suciedad a simple vista en desagües, alcantarillas, etc. - Que no se detecte suciedad a simple vista en el mobiliario exterior: bancos, juegos infantiles, etc. - Que no se detecten malos olores - Que las verdes presenten un aspecto ordenado y aseado de manera general - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Aseo y Desinfección
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE EXTRACCIÓN DE BASURAS - GENERALIDADES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Personal que realiza el aseo y/o Desinfección de los diferentes sectores y espacios retira las bolsas de los contenedores internos, propios de cada espacio, y las coloca en los contenedores de los depósitos sectoriales de basuras desde donde es recolectada por personal especializado del Servicio de Extracción de basuras
- El contratista garantiza la segregación de residuos, según los criterios establecidos en la Normativa Legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos, o lo fijado en El contrato
- El contratista garantiza la implementación de procedimientos destinados al reciclado de residuos en cumplimiento de lo establecido en su Política Medioambiental, alineada con la Normativa Legal vigente Local o en su defecto por lo establecido por Normativa ISO o LEED para efectos específicos,
- Los depósitos de basuras, sectoriales y central, se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden y aseo.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el Personal de Limpieza no retira las bolsas de los contenedores internos, y/o no las coloca en los contenedores de los depósitos sectoriales de basuras para que sean recolectadas por el Personal de Recolección del Servicio. • Cuando el contratista no realiza la segregación de residuos según los requerimientos establecidos en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no implementa procedimientos destinados al reciclado de residuos según los requerimientos establecidos en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO - Cuando los depósitos de basuras no se conservan en óptimo estado de mantenimiento, orden y aseo.
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el mantenimiento de los depósitos no es óptimo pero esto no impacta en la calidad de prestación del servicio - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE EXTRACCIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE INTERNO DE BASURAS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple con horarios y turnos de recolección de basuras desde depósitos sectoriales hacia depósito central, establecidos en el Programa de Rutinas no objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad
- El personal del servicio retira la basura de los depósitos sectoriales como mínimo cada ocho (8) horas, o según lo establecido por el contrato.
- El contratista provee y repone contenedores y bolsas de basuras aprobados, para todos los sectores, espacios y depósitos del proyecto
- El contratista utiliza carros para recolección y transporte interno de basuras no objetados por la Entidad estatal competente en función de la Normativa Legal vigente en la materia.
- El contratista utiliza para cada recorrido, carros para recolección y transporte interno de basuras previamente aseados y desinfectados
- El personal del servicio mantiene tapados los carros de recolección y transporte interno de basuras, en tanto realiza los recorridos.
- El personal del servicio cumple con los recorridos o circuitos pre establecidos para la recolección y transporte interno de basuras.
- El contratista garantiza que el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de basura no sobrepasa los 2/3 de su capacidad
- El contratista garantiza que el nivel de llenado de los carros de recolección y transporte interno de basuras no sobrepasa los 2/3 de su capacidad
- Se utiliza/n únicamente el o los elevadores establecidos para el transporte interno de basuras.
- Las bolsas de basuras no se tiran, arrastran por el piso, ni compactan.
- Si se producen derrames se implementan Procedimientos de Contingencia no objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cumple con horarios y turnos de recolección de basuras establecidos en el Programa de Rutinas No Objetado y/o la recolección no se realiza como máximo cada ocho (8) horas o el tiempo estipulado en El contrato - Cuando el contratista no provee y/o repone contenedores y/o bolsas de residuos según lo estipulado y/o necesario - Cuando el contratista utiliza carros, contenedores y/o bolsas de residuos que no han sido no objetados oportunamente por la Entidad estatal competente. - Cuando se utilizan carros no aseados y desinfectados previamente. - Cuando la recolección se realiza con carros no tapados, y/o el nivel de llenado de los mismos excede los 2/3 de su capacidad - Cuando el nivel de llenado de los contenedores de los depósitos sectoriales de basura excede los 2/3 de su capacidad. - Cuando no se utilizan exclusivamente el o los elevadores destinados a la extracción de basuras - Cuando se verifica que las bolsas de residuos se tiran, arrastran o compactan. - Cuando ante un derrame se verifica que no se implementan los Procedimientos de Contingencia no objetados
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumple estrictamente con horarios y/o turnos establecidos en los Programas de Rutinas No Objetados, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución - Cuando se utilizan contenedores, bolsas y/o carros que no han sido no objetados, pero esto no impacta sobre la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ALMACENAMIENTO TEMPORAL EN DEPÓSITO CENTRAL Y RECOLECCIÓN, TRANSPORTE EXTERNO Y DISPOSICIÓN FINAL DE	

BASURAS	
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se utiliza bitácora para el registro de ingreso y salida de basuras en el depósito central. • Se pesan y registran las bolsas y/o contenedores de basuras que entran y salen del Depósito Central manteniendo actualizada la bitácora correspondiente. • El contratista garantiza que los contenedores del Depósito Central no sobrepasen un nivel de llenado del 80% de su capacidad • El contratista garantiza que el servicio de recolección y transporte externo, y la disposición final de basuras se realiza en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para lo cual presenta de manera integrada a su Manual de Operación, listado de sub contratistas autorizados propuestos para estas tareas para no objeción de la Entidad estatal competente 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no utiliza bitácora - Cuando el contratista no pesa y/o registra los residuos que entran y salen del Depósito Central de Basuras - Cuando el contenido de los contenedores del Depósito Central de Basuras sobrepasan un nivel de llenado del 80% de su capacidad. - Cuando se verifica incumplimiento flagrante de la Normativa Legal Vigente en materia de transporte externo y/o disposición final de basuras.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;"><u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la bitácora existe pero está desactualizada - Cuando el contenido de los contenedores sobrepasa el 80% pero no se verifican derrames u otras irregularidades. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Extracción de Basuras
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CONTROL DE PLAGAS - GENERALIDADES

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista tiene, como parte integrante de su Manual de Operación un Listado de equipos e insumos químicos a utilizar en el Servicio para cada sector y/o espacio del proyecto elaborado en función de un estudio previo de la ubicación del proyecto tendiente a la identificación de la Fauna Nociva propia de cada región.
- Equipos e insumos propuestos responden a la Normativa Legal Vigente y están alineados con el principio de “eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental”.
Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994.
- El contratista garantiza la implementación de procedimientos apropiados en un todo de acuerdo con el Manual de Operación no objetado del Servicio, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación.
- El contratista garantiza el uso de equipos e insumos apropiados, en un todo de acuerdo con sus listados de insumos aprobados, para los distintos sectores del proyecto a los que se destina la prestación
- El contratista cumple con horarios y turnos de tareas preventivas de Control de Plagas establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, oportunamente por la Entidad estatal competente, para cada sector o área de actividad.
- El personal del servicio usa señalización establecida para indicar que el área está siendo objeto de las tareas inherentes al Control de Plagas (fumigación, control y colocación de cebos, etc.), la mantiene durante la tarea, y la retira solo cuando el sector se encuentra apto para su uso.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no tiene el correspondiente Listado de equipos e insumos químicos elaborado en función de un estudio previo de la ubicación del proyecto y sus particularidades.
- Cuando equipos y/o insumos no responden a la Normativa Legal Vigente y/o no están alineados con el principio “eliminar eficazmente las plagas sin dañar al usuario, al producto que se fumiga, ni a la calidad ambiental”.
- Cuando los procedimientos que se implementan no responden estrictamente a los que integran el Manual de Operación No Objetado del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas.
- Cuando el contratista utiliza equipos y/o insumos que no son apropiados para cada sector del proyecto y/o no responden al Listado No Objetado de los mismos
- Cuando las tareas del servicio no se realizan en horarios y/o turnos establecidos en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado
- Cuando el personal del servicio no utiliza la señalización establecida durante la realización de las tareas de Control

	<div data-bbox="579 188 1362 288" style="border: 1px solid black; background-color: #e1f5fe; padding: 5px;">de Plagas</div>
<div data-bbox="240 1196 541 1308" style="border: 1px solid black; background-color: #ffe0b2; padding: 5px; text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="margin-left: 40px;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los procedimientos que se implementan no están estrictamente alineados con los contenidos en el Manual de Operación, pero son apropiados y no impactan sobre la calidad de prestación del servicio - Cuando los equipos y/o insumos que se utilizan responden a la Normativa Legal Vigente pero no se corresponden con los establecidos en el correspondiente Listado No Objetado. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<div data-bbox="245 1632 544 1733" style="border: 1px solid black; background-color: #ffe0b2; padding: 5px; text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</div>	<div data-bbox="579 1632 1362 1733" style="border: 1px solid black; background-color: #e1f5fe; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas. </div>

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRATAMIENTOS DE PREVENCIÓN DE INSECTOS
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>

- Se realizan tratamientos mensuales con revisión diaria por parte del Personal que realiza las tareas de Aseo, Desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento.
 - En caso de detección de presencia de plagas en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica al CENTRO DE CONTROL, en un tiempo máximo de 20 minutos, para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.
 - Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad laboral.
 - Se aplica el plaguicida autorizado en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante.
- Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994
- Se cierran puertas y ventanas y todo tipo de sistema de circulación de aire antes de comenzar la tarea.
 - Se protegen todos los equipos y utensilios para evitar su contaminación, antes de comenzar la tarea
 - Se fumigan los espacios poco accesibles tales como aquellos sobre cielorrasos o plafones, depósitos, etc., con ayuda del personal del servicio de Mantenimiento si resulta necesario.
 - Se limpian minuciosamente todo tipo de equipos, mobiliario y utensilios que puedan haber sido contaminados, una vez finalizada la tarea.
 - Se ventila el sector fumigado durante al menos 30 minutos, o según las indicaciones del fabricante del producto utilizado, antes de liberarlo a su ocupación.
 - Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de Control de Plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación.
 - Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 horas luego de finalizada la tarea.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando no se cumple con los tratamientos mensuales y/o no se efectúa revisión diaria por parte del Personal de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y/o Mantenimiento.
- Cuando se verifica que no se cumple con el requerimiento de comunicar al CENTRO DE CONTROL la detección de presencia de plagas en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Cuando las tareas de tratamiento no se realizan en los horarios de menor actividad laboral
- Cuando se verifica incumplimiento flagrante de la Normativa Legal Vigente, o de las indicaciones del fabricante de los productos utilizados.
- Cuando no se protegen equipos, utensilios y otros enseres de los locales a tratar o se verifica la no fumigación de los espacios de difícil acceso
- Cuando, con posterioridad al tratamiento no se limpian y/o ventilan apropiadamente los locales.
- Cuando no se registran en el centro de control las tareas de tratamiento en un período máximo de 24 h..

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la revisión diaria no se verifica estrictamente pero no hay rastros de insectos u otro tipo de plagas - Cuando las actividades de tratamiento no se registran en el centro de control estrictamente en el plazo establecido, pero se han llevado adelante satisfactoriamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

**EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRATAMIENTOS PREVENTIVOS
PROGRAMADOS DE PREVENCIÓN DE ROEDORES**

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Se realizan tratamientos trimestrales con revisión mensual por parte de especialista y revisión diaria por parte del Personal que realiza las tareas de Aseo, Desinfección, extracción de basuras y Mantenimiento
- En caso de detección de presencia de roedores o indicio de su presencia (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.) en cualquier sector o espacio del proyecto por parte del Personal de este u otro servicio operativo, se comunica con un plazo máximo de 20 minutos al CENTRO DE CONTROL para que implemente correctivo de acuerdo a procedimientos establecidos.
- Se implementan las tareas programadas fuera de los turnos de mayor actividad laboral.
- Se utiliza el producto según indicaciones del fabricante.
Legislación de referencia: Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994
- Se coloca el producto en espacios habituales de presencia de roedores y en zonas donde se haya observado o se sospeche presencia de los mismos (excremento, señales de roeduras, pelos, huellas, etc.)
- Se repone o reemplaza el producto si es consumido o si se reseca.
- En caso que la estación de cebo se encuentre vacía se repone con el doble de cantidad
- Se confecciona el registro de la actividad en un Reporte de Control de Plagas indicando nombre comercial y químico del pesticida utilizado, cantidad aplicada y lugares de aplicación.
- Se registran en el centro de control todos los datos ingresados al Reporte con un máximo de 24 h. horas luego de finalizada la tarea.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0. NO
CONFORMIDAD**

- Cuando no se cumple con los tratamientos trimestrales y/o no se efectúa revisión diaria por parte del Personal de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y/o Mantenimiento.
- Cuando se verifica que no se cumple con el requerimiento de comunicar al CENTRO DE CONTROL la detección de presencia o indicio de roedores en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Cuando las tareas de tratamiento no se realizan en los horarios de menor actividad laboral
- Cuando se verifica incumplimiento flagrante de la Normativa Legal Vigente, o de las indicaciones del fabricante de los productos utilizados.
- Cuando no se repone o reemplaza el producto cuando este se consume o reseca, y/o no se coloca el doble de cebo en caso de que este haya sido consumido.
- Cuando no se registran en el centro de control las tareas de tratamiento en un período máximo de 24 h..

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la revisión diaria no se verifica estrictamente pero no hay rastros de roedores - Cuando las actividades de tratamiento no se registran en el centro de control estrictamente en el plazo establecido, pero se han llevado adelante satisfactoriamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE TRATAMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS DE OTRO TIPO DE FAUNA NOCIVA	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva No Objetados, en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cuenta con Procedimientos y Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva No Objetados, en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista cuenta con Procedimientos y

	<p>Programas de Rutinas de Tratamiento Preventivo de otro tipo de Fauna Nociva, en función de los resultados del estudio previo de identificación de Fauna Nociva propia del lugar o región donde se ubica el proyecto, pero el mismo no se encuentra No Objetado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DETECCIÓN MENSUAL DE PLAGAS Y MONITOREO	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal especialmente capacitado del Servicio recorre mensualmente la totalidad de los sectores y/o espacios del proyecto en busca de signos de presencia de plagas y/o quejas por parte del personal sobre la aparición de insectos o plagas en general • Personal especialmente capacitado del Servicio monitorea mensualmente, trampas y estaciones de cebos a fin de reponer productos o corregir todo tipo de falla. • El contratista garantiza la realización de estudios mensuales por parte de Personal especialmente capacitado sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Localización de Fauna Nociva • Factores que puedan haber dado lugar a su origen (las causas) • Factores que puedan haber favorecido la proliferación de la infestación. • Los resultados de dichos estudios mensuales se registran en el centro de control • En función de los resultados arrojados por los estudios y seguimientos mensuales se implementan acciones correctivas (modificación de procedimientos preventivos, propuesta de cambio de productos utilizados, modificación de frecuencia de los seguimientos, elaboración de recomendaciones para usuarios, etc.) • Si se producen derrames de plaguicidas o similares se implementan Procedimientos de Contingencia no objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y de acuerdo con el Programa de Emergencia y Protección Civil vigente. • El Contratista garantiza que el Control de Plagas de los sectores y espacios utilizados por el Servicio, es realizado por personal especialmente capacitado para dichos fines, bajo control del Responsable de dicho Servicio. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se realizan los monitoreos mensuales de Control de Plagas por parte de personal especialmente capacitado de la Contratista - Cuando no se realizan los estudios mensuales correspondientes a: localización, factores de origen y/o factores que favorezcan la proliferación de plagas. - Cuando dichos estudios no se registran mensualmente en el centro de control

	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando en función de los resultados de los mismos no se implementan los procedimientos correctivos que puedan ser necesarios. - Cuando se verifica que ante un derrame de plaguicidas no se implementan los procedimientos de contingencia establecidos - Cuando se verifica que el Control de Plagas no se realiza mediante personal especialmente capacitado para tales fines y/o sin supervisión apropiada
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se registran los resultados de monitoreos de Control de Plagas o de estudios mensuales de: localización, factores de origen y/o factores que favorezcan la proliferación de plagas, en el centro de control pero los mismos se han realizado correctamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 20.CONFORMIDAD MÁXIMA </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ASEO Y DESINFECCIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la Entidad estatal competente en función de la Normativa Legal vigente (Artículos 458 y siguientes del Decreto 1298 de 1994) para el Aseo y Desinfección de las herramientas y equipos de trabajo del Servicio • Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, para aseo, Desinfección y extracción de basuras, se someten a un riguroso aseo y desinfección (según corresponda) diaria, incluida pulverización con solución desinfectante de los rodamientos de carros y otros equipos, enjuague con agua limpia y secado completo de los mismos. • Todo el material, herramientas y equipos utilizados en el Servicio, para Control de Plagas, se someten a una rigurosa aseo y Desinfección y/o desinfección (según corresponda) inmediatamente después de su utilización. • Las mopas, paños, cubos, cepillos y otros elementos, se lavan con detergente y solución 	

<p>desinfectante (según corresponda), una vez por día o cuando se los note visiblemente sucios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el sector donde se realiza el aseo y Desinfección y/o desinfección de elementos, herramientas y equipos del Servicio, se coloca señalización aprobada antes de comenzar la tarea, se mantiene durante la misma, y se retira una vez finalizada • El agua de las cubetas de aseo y Desinfección y/o desinfección de elementos, herramientas y equipos del Servicio no se utiliza para limpiar más de un (1) equipo o grupo de herramientas. • Los baldes y/o cubetas utilizadas, una vez limpiados y/o desinfectados, se colocan boca abajo hasta su escurrimiento y/o secado completo • Los paños utilizados se retuercen solo con rodillo, quedando expresamente prohibido hacerlo a mano. • Se limpia y desinfecta, diariamente, la báscula de pesaje de basuras, previa desconexión eléctrica, y en cumplimiento de las condiciones establecidas en el correspondiente Manual de Uso emitido por el fabricante • Los uniformes, gorros, delantales, guantes, etc. del personal de aseo, Desinfección, extracción de basuras y control de plagas se utilizan una sola jornada de trabajo, y/o cuando se ven sucios a simple vista, recambiándose por conjuntos limpios y desinfectados 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el aseo y Desinfección y/o desinfección de herramientas y equipos de trabajo no incluye las tareas requeridas para este tipo de aseo y/o Desinfección, y/o desinfección en el Punto Evaluación de Cumplimiento
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumplen exhaustivamente los requerimientos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO para el Aseo y/o Desinfección y/o desinfección de herramientas y equipos del Servicio, pero esto no impacta sobre la calidad de prestación del mismo - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas
- El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas
- Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente
- La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%
- La totalidad de los sectores o espacios constitutivos del proyecto, se verifican libres de plagas a simple vista.
- Se realizan controles microbiológicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto, de superficies correspondientes a diferentes elementos (escritorios, mostradores, alacenas, depósitos sectoriales y centrales de aseo y basuras, bibliotecas, mesones, mobiliario de salas de espera, equipos, etc.) en horarios acordados post aseo y en diferentes horarios aleatorios.
- Los controles microbiológicos periódicos, realizados por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, arrojan una reducción de microorganismos el 99,99 % dentro de un rango de 30 segundos a partir de haber sido aplicado el desinfectante de uso habitual o porcentaje establecido por Normativa Local aplicable o niveles fijados en El contrato.
- Se realizan controles por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto, de la totalidad de los sectores y/o espacios internos y externos del proyecto, para verificar que los mismos estén libres de plagas.
- Los resultados del control microbiológico de Aseo y Desinfección y de Control de Plagas periódico realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h. luego de recibidos los mismos por a la Contratante.
- En función de los resultados arrojados por los controles periódicos realizados por un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado se implementan medidas correctivas necesarias
- El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas
- Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente
- Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Aseo, Desinfección,

Extracción de basuras y Control de Plagas obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.
- Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas.
- Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente.
- Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido
- Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido
- Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control
- Cuando aún implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica suciedad, presencia de residuos, presencia o rastros de plagas.
- Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO** no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios
- Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

10. CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:

- Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a

	<p>Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente..</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE ASEO, DESINFECCIÓN, EXTRACCIÓN DE BASURAS Y CONTROL DE PLAGAS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
1. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de rectificación establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicita los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de basuras y Control de Plagas • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los

<p>cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes</p>	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente y cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. ○ Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente... ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas			
FECHA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS	
a. CRÍTICOS	15		
b. MEDIANAMENTE CRÍTICOS	25		
c. NO CRÍTICOS	50		
d. NO CONFORMIDADES ANTERIORES	10		
TOTAL	100		
CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD MÁXIMA	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES	PUNTAJE	OBSERVACIONES
	<p>Nota: Se siguen los criterios establecidos en el Punto:</p> <p>6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD</p>		
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
REC URS O HU MA NO			

RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Aseo, Desinfección, Extracción de Basuras y Control de Plagas				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				

SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.3 Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Alimentación

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Alimentación** en Edificaciones de Educación (Colegios).

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de: **elaboración de menús, provisión y almacenamiento de insumos, elaboración y preparación de alimentos, servicio de comedor, colaciones, servicio de catering, limpieza del sector, recolección de residuos**

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Educación (Colegios)**
- **Manual de Operación del Servicio de Alimentación No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Alimentación, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos**, integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Alimentación No Objetado.
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Punto 7. del Presente Documento:
 - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Alimentación
 - 7Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes (dependiendo de la envergadura y complejidad del proyecto definitivo), todos los Sectores y procesos referidos a la prestación del servicio de Alimentación hayan sido chequeados.

Hay aspectos que son chequeados con frecuencia diaria, como los referidos a termómetros de refrigeradores y/o congeladores, semanal como el control de los registros de temperatura de dichos refrigeradores/congeladores, el de identificación y fechado de alimentos, el referido al cumplimiento de procedimientos del servicio de buffet, el de horarios del servicio de alimentos para alumnos y personal, etc., quincenal, como es el caso del control de que el servicio cuente con menús autorizados por la Entidad estatal competente y otros múltiples de frecuencia mensual.

En las inspecciones se incluye un porcentaje de sectores observados como **“no conformes”** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente, dado lo mencionado en los títulos anteriores, es del **100% (la totalidad) de los sectores y rutinas** involucrados en las prestaciones de este Servicio

El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales donde se presta el servicio, observando las características de la prestación

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas están mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Alimentación, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores recorridos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <p>El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del</p>

servicio de Alimentación.

El contratista cumple para este servicio con la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, art. 58 y LNC, Ley 9 de 1979, art 288 y siguientes.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia bromatológica y/o de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Alimentación
- El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Alimentación
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente
- El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Alimentación

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.
- Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Alimentación
- Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Alimentación
- Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez No Objetados.
- Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Alimentación

<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	
<p style="text-align: center;">El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente. • El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Funcional del Servicio • Plantilla de Personal <p>Conteniendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del Personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla • El personal del servicio de Alimentación cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente) • Contar con Registro de Capacitación actualizado • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.) • Ausencia de maquillaje • Uso de Gorro • Uso de guantes (de látex reforzado) 	

<ul style="list-style-type: none"> • Tapaboca protector tricapa (cuando la tarea así lo requiera) • Anteojos de protección (cuando la tarea así lo requiera) • Calzado de seguridad con suela antideslizante 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0. NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 20.CONFORMIDAD MÁXIMA </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para la prestación del servicio y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Alimentación está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

RUTINAS DE PRESTACIÓN
EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ELABORACION DE MENÚS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple con la Programación de Menús, con variedad de componentes a utilizar para proveer como mínimo:
 - Comedor para Alumnos, con tres (3) variantes a elección:
 - Desayuno
 - Comida
 - Merienda
 - Cena (si corresponde)
 - Comedor para Personal, con tres (3) variantes a elección:
 - Desayuno
 - Comida
 - Merienda
 - Cena (si corresponde)
 - Colaciones con dos (2) variantes a elegir para alumnos y personal que establezca la Entidad estatal competente.
 - Máquinas expendedoras de alimentos y bebidas
 - Bar o kiosco interno con listado y precios de productos a comercializar
 - Servicio de Catering a demanda con dos (2) variantes a elección y lista de precios para este servicio.
- El contratista cumple con la inclusión de una variada selección de raciones que cubren las necesidades nutricionales y preferencias de los grupos a los que se destinan, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el contrato.
- El contratista ofrece dietas que cumplen, como mínimo, las siguientes condiciones:
 - Ser adecuadas a las edades, condición cultural, social, económica, de alumnos y del personal al que se destinan.
 - Ser adecuadas al clima, zona geográfica o región
 - Ser variadas incluyendo diferentes alimentos propios de la estación
 - Ser completas, conteniendo los nutrientes necesarios
 - Ser suficientes en cantidad
 - Ser equilibrada, favoreciendo a la conservación y/o mejora de la salud
 - Ser inocua, no implicando riesgos de ningún tipo
 - Incluyen opciones para usuarios con necesidades especiales (dietas hiposódicas, hipocalóricas, libres de gluten, etc.) de acuerdo con los requerimientos establecidos en El contrato
- El contratista no utiliza en la elaboración de menús, los alimentos fijados por la Entidad estatal competente en el listado de alimentos o componentes que deben excluirse en las propuestas, de acuerdo a los parámetros establecidos en las Bases Contractuales y sus Anexos.
- El contratista cuenta con los siguientes Documentos No objetados:
 - Menús para Comedor de Alumnos
 - Menús para Comedor de Personal
 - Variedades de Colaciones para Alumnos y Personal
 - Listado de productos y precios para Máquinas Expendedoras
 - Listado de productos y precios para bar y kiosco interno
 - Variantes para Servicio de Catering con listado de precios
- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, quince (15) días antes de vencido cada trimestre, la Programación de Menús para Comedor de alumnos y de Personal, Bar o kiosco Interno y variedades de Colaciones, para el trimestre subsiguiente.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con la Programación de Menús detallada en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no cumple con la inclusión de una variada selección de raciones que cubren las necesidades nutricionales y preferencias de los grupos a los que se destinan, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el contrato. • Cuando la Contratista no ofrece dietas que cumplan con las condiciones detalladas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO. • Cuando el contratista utiliza en la elaboración de menús, los alimentos fijados por la Entidad estatal competente en el listado de alimentos o componentes que deben excluirse en las propuestas • Cuando el contratista no cuenta con los Documentos no Objetados detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, quince (15) días antes de vencido cada trimestre, la Programación de Menús para Comedor de alumnos, de Personal, Bar o Kiosco interno y variedades de Colaciones, para el trimestre subsiguiente.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las características de las dietas no son exactamente las no Objetadas, pero esto no perjudica la calidad de las mismas - Cuando los documentos no están actualizados pero esto no implica un perjuicio en la calidad de la prestación del servicio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio.
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROVISION Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee los insumos necesarios para el servicio con el objetivo de 	

garantizar la fluidez de la prestación.

- El contratista provee los insumos necesarios para el servicio de un alto nivel de calidad, mediante la utilización para cada caso, de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local
- El contratista diseña los procesos del Servicio teniendo como objetivo la disminución del volumen de desperdicio de alimentos
- El contratista cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos del Servicio
- El contratista realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines
- El contratista mantiene en óptimo estado de conservación y limpieza las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio
- El contratista realiza las tareas de estiba temporaria y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines
- El contratista conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporaria y clasificación de insumos del Servicio
- Todos aquellos insumos en los que se detectan anomalías que ameritan su rechazo, con posterioridad a su recepción, son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines
- El contratista cumple con las óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento de los depósitos de insumos del Servicio
- El contratista cumple con el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y etiquetado los envases.
- El contratista realiza el control diario de las fechas de vencimiento de los insumos y alimentos del Servicio.
- El contratista cumple con el óptimo estado de mantenimiento, limpieza y desinfección de estanterías, racks y todo otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos
- El contratista mantiene una temperatura constante entre 10°C y 21°C para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco
- El contratista mantiene un porcentaje de humedad constante entre 60% y 70% para todos aquellos insumos que requieran almacenamiento seco
- El contratista mantiene una temperatura constante de -18°C o menos, para todos aquellos insumos o alimentos que requieran almacenamiento congelado (congeladores o cámaras frigoríficas)
- El contratista coloca los insumos congelados dentro del congelador o cámara tan pronto hayan sido inspeccionados
- Los congeladores o cámaras frigoríficas cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas.
- El contratista cubre los insumos o alimentos que se colocan dentro de congeladores o cámaras frigoríficas, para evitar contaminaciones cruzadas
- El contratista controla diariamente la temperatura de congeladores o cámaras frigoríficas y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos congeladores o cámaras
- No se colocan alimentos calientes en congeladores o cámaras frigoríficas
- Las puertas de congeladores o cámaras frigoríficas se mantienen cerradas el mayor tiempo posible
- El contratista mantiene una temperatura constante de 4°C o menos en los refrigeradores o cámaras para todos aquellos insumos o alimentos que requieren

<p>almacenamiento refrigerado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los refrigeradores cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura, en el estante superior cerca de la puerta. • El contratista coloca los insumos que necesiten refrigeración dentro de los refrigeradores tan pronto son inspeccionados • Los alimentos crudos se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o listos para el consumo. • Los alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras, están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas • El contratista controla diariamente la temperatura de los refrigeradores o cámaras y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras • No se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras • Las puertas de refrigeradores o cámaras se mantienen cerradas el mayor tiempo posible • La temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente de los alimentos preparados es de manera constante de 65°C o más. • Los equipos para mantenimiento en caliente cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas • El contratista controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos • Se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifican interrupciones o cambios en el abastecimientos de materiales, insumos, herramientas y/o equipos, que desmejoran las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica una desmejora del nivel de calidad de los insumos por el reemplazo en el uso de productos identificados como “primeras marcas” reconocidas en el mercado local. • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de los insumos, herramientas y equipos del Servicio • Cuando la Contratista no realiza las tareas de recepción y descarga de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no mantiene en óptimo estado de conservación y aseo de las áreas destinadas a recepción y descarga de insumos del Servicio • Cuando el contratista no realiza las tareas de estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio exclusivamente en las áreas establecidas para tales fines • Cuando el contratista no conserva en óptimo estado de mantenimiento, aseo y desinfección las áreas destinadas a estiba temporal y clasificación de insumos del Servicio • Cuando los insumos en los que se detectan anomalías no
---------------------------------	--

	<p>son identificados con etiquetas, separados y almacenados en área específicamente destinada a tales fines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los depósitos de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento • Cuando se verifica la existencia de envases del Servicio en malas condiciones de mantenimiento: falta de identificación, abolladura, falta de tapas, etc. • Cuando se verifica la existencia de productos con fechas de vencimiento caducadas • Cuando se verifica mal estado de mantenimiento, aseo y/o desinfección de estanterías u otro tipo de equipamiento destinado a almacenamiento de insumos • Cuando no se mantienen las condiciones de temperatura y humedad para todos aquellos insumos que requieren almacenamiento en seco, Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando no se mantienen las condiciones de temperatura para todos aquellos insumos que requieren almacenamiento congelado, Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO. • Cuando el contratista no coloca los insumos congelados dentro del congelador o cámara tan pronto hayan sido inspeccionados • Cuando los congeladores o cámaras frigoríficas no cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas. • Cuando El contratista no cubre los insumos o alimentos que se colocan dentro de congeladores o cámaras frigoríficas, para evitar contaminaciones cruzadas • Cuando el contratista no controla diariamente la temperatura de congeladores o cámaras frigoríficas y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos congeladores o cámaras • Cuando se colocan alimentos calientes en congeladores o cámaras frigoríficas • Cuando las puertas de congeladores o cámaras frigoríficas no se mantienen cerradas el mayor tiempo posible • Cuando el contratista no mantiene una temperatura constante de 4°C o menos en los refrigeradores o cámaras para todos aquellos insumos o alimentos que requieren almacenamiento refrigerado • Cuando los refrigeradores no cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura, en el estante superior cerca de la puerta. • Cuando el contratista no coloca los insumos que necesiten refrigeración dentro de los refrigeradores tan pronto son inspeccionados • Cuando los alimentos crudos no se colocan en diferentes refrigeradores o cámaras que los alimentos cocinados o
--	--

	<p>listos para el consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los alimentos que se colocan dentro de refrigeradores o cámaras, no están cubiertos para evitar contaminaciones cruzadas • Cuando el contratista no controla diariamente la temperatura de los refrigeradores o cámaras y no registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de dichos refrigeradores o cámaras • Cuando se colocan alimentos calientes en refrigeradores o cámaras • Cuando las puertas de refrigeradores o cámaras no se mantienen cerradas el mayor tiempo posible • Cuando la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente de los alimentos preparados no se mantiene de manera constante de 65°C o más. • Cuando los equipos para mantenimiento en caliente no cuentan con termómetros accesibles y de fácil lectura en sus puertas • Cuando el contratista no controla diariamente la temperatura de los gabinetes para mantenimiento en caliente y registra dichos controles en gráficos que se colocan en los frentes de los mismos • Cuando no se utilizan recipientes herméticos, limpios, desinfectados y etiquetados (con identificación de fecha de caducidad), para el almacenamiento de insumos o alimentos que han sido retirados de su envase original.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumple con los horarios establecidos para la recepción y descarga de insumos del Servicio, o las tareas relativas a estos procesos no se realizan exclusivamente en las áreas destinadas a descarga o estiba temporal, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando las áreas de descarga, estiba temporal y clasificación no se mantienen en óptimas condiciones de conservación y/o aseo, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Cuando los depósitos, estanterías u otro equipamiento destinado al almacenaje de insumos del Servicio no se encuentran en óptimo estado de aseo, desinfección, grado de humedad, temperatura y ordenamiento, pero esto no afecta la calidad de los alimentos ni prestación del servicio. - Cuando no se cumplen estrictamente algunos de los controles referidos en el Punto EVALUACIONES Y

	<p>CUMPLIMIENTOS, pero esto no afecta la calidad de los alimentos ni prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se mantengan actualizados los registros de control de temperatura referidos en el Punto EVALUACIONES Y CUMPLIMIENTOS, pero esto no afecta la calidad de los alimentos ni la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • El contratista cumple con lo establecido en el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • El Servicio de Alimentación del contratista utiliza el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, salvo en caso de aplicación de procedimientos de contingencia • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, ésta se integra al Sistema de Elaboración de Alimentos vigente. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta con Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • Cuando el contratista no cumple con lo establecido en el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado • Cuando el contratista no utiliza el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente, salvo en caso de aplicación de procedimientos de contingencia • Cuando el contratista no presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado, antes de implementar los cambios pretendidos.

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumple estrictamente con el Sistema de Elaboración de Alimentos No Objetado, pero esto no influye en la calidad de la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD AD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS - GENERALIDADES
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos, charolas, utensilios, tablas de corte y todo lo que tenga contacto con los alimentos, se encuentra en perfecto estado de limpieza y desinfección antes de comenzar la elaboración. • El personal involucrado en el proceso procede a: <ul style="list-style-type: none"> • Lavarse las manos y cepillarse las uñas, proceso que deberá repetirse en caso de tomar contacto con alimentos crudos o después de cada interrupción de actividad. • Cumplir con la vestimenta reglamentaria • Asegurarse de tener las manos secas para manipular equipos eléctricos. • Usar guantes o manoplas de protección contra riesgos térmicos cuando así corresponda. • No transportar elementos punzo cortantes (cuchillas, pinzas, etc.) fuera de sus estuches o en los bolsillos. • Guardar de manera protegida los elementos punzo cortantes cuando no se usan. • Manipula cuidadosamente los alimentos calientes • Cumple en general con todos los procedimientos de Seguridad e Higiene laboral específicos para el Servicio. • El contratista controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia. • Los alimentos se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los 10°C en ningún momento. • No se deja comida preparada sin refrigeración. • Siempre se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (cucharones, pinzas, tenedores, etc.) • Durante la elaboración de comidas no se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando los equipos, charolas, utensilios, tablas de corte y todo lo que tenga contacto con los alimentos, no se encuentra en perfecto estado de limpieza y desinfección antes de comenzar la elaboración • Cuando el personal del servicio involucrado en el proceso no cumple con los procedimientos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO. • Cuando el personal del servicio no controla en todo momento las óptimas condiciones organolépticas de los alimentos (color, textura, aroma), asegurando calidad de excelencia • Cuando los alimentos no se elaboran en lotes pequeños de manera tal que aquellos que necesiten refrigeración no sobrepasen los 10°C en ningún momento • Cuando se deja comida preparada sin refrigeración • Cuando no se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con los alimentos. (cucharones, pinzas, tenedores, etc.) • Cuando durante la elaboración de comidas se utilizan los mismos utensilios para los alimentos crudos que para los cocidos.
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumplen algunos de los procedimientos detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, pero lo mismo no afecta la calidad de la preparación de los alimentos - Cuando no se cumplen algunos de los controles detallados en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, pero lo mismo no afecta la calidad de la preparación de los alimentos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS – FRUTAS , HORTALIZAS Y VERDURAS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudos para la elaboración de ensaladas, éstos se someten, en la etapa previa inmediata a su utilización, a las siguientes 	

<p>acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se lavan con agua potable y jabón una por una o en pequeños manojos. - Se enjuagan perfectamente, asegurándose que no queden residuos de jabón. - Se sumergen en una solución desinfectante aprobada por la legislación vigente, adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante. - Se secan al aire - No se vuelven a enjuagar - Se almacenan en sector bajo refrigeración de 4°C hasta el momento de su consumo. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se utilizan frutas, hortalizas y verduras crudas para la elaboración de ensaladas, y no se los somete a los procesos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no existen indicios de que la calidad de los alimentos se haya visto afectada - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS INTERMEDIOS – DESCONGELAMIENTO	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los alimentos se pasan de congeladores o cámaras frigoríficas a heladeras para su descongelamiento. • Los alimentos ya descongelados no vuelven a congelarse bajo ningún concepto • Excepcionalmente se pueden descongelar alimentos que vayan a utilizarse inmediatamente (en menos de 2 horas) a chorro de agua fría (21°C) o en horno microondas, nunca a temperatura ambiente • Las carnes nunca se descongelan bajo el grifo de agua caliente • Se pueden descongelar algunos alimentos como parte del proceso de cocción, ej.: papas fritas congeladas. • Los alimentos descongelados son consumidos dentro de las 24h. o en su defecto son descartados 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando los alimentos no se pasan de congeladores o cámaras frigoríficas a heladeras para su descongelamiento - Cuando se vuelven a congelar los alimentos ya descongelados - Cuando se descongelan los alimentos a temperatura ambiente, o es práctica habitual hacerlo bajo chorro de agua fría (21°C) o en horno microondas - Cuando se descongelan las carnes bajo el grifo de agua caliente - Cuando es usual descongelar los alimentos como parte del proceso de cocción, salvo el caso de papas fritas congeladas, entre otros - Cuando los alimentos descongelados no se consumen dentro de las 24 h., o en su defecto no son descartados
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan la calidad de los alimentos. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no existen indicios de que la calidad de los alimentos se haya visto afectada - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS FINALES
<p style="text-align: center;">El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las temperaturas de cocción son superiores a: <ul style="list-style-type: none"> • Carne de res o de cerdo molida 69°C por un mínimo de 15 segundos • Aves o carnes rellenas 74°C por un mínimo de 15 segundos • Resto de los alimentos 63°C por un mínimo de 15 segundos - Los alimentos preparados, que han de consumirse calientes, no se exponen a la temperatura ambiente, se mantienen a un mínimo de 65°C. - Los alimentos preparados que no van a ser inmediatamente consumidos se refrigeran rápidamente (4°C). - La presentación de los alimentos transmite una buena imagen para el usuario. - El tiempo que tarda en descender la temperatura de un alimento preparado de 60°C a 10°C nunca supera el límite crítico de dos (2) horas, para lo cual, de ser necesario, se utilizan abatidores de temperatura a fin de acelerar el enfriamiento
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando las temperaturas de cocción no son superiores a las indicadas en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO - Cuando los alimentos preparados, que han de consumirse calientes, se exponen a la temperatura ambiente, y no se mantienen a un mínimo de 65°C. - Cuando los alimentos preparados que no van a ser inmediatamente consumidos, no se refrigeran rápidamente (4°C). • Cuando no se utilizan abatidores de temperatura a fin de acelerar el enfriamiento, de ser necesario
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la presentación de los alimentos no transmite una óptima imagen para el usuario, pero esto no perjudica la calidad final de los alimentos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la elaboración final de los productos
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE MANTENIMIENTO Y RECALENTAMIENTO DE PRODUCTOS ELABORADOS	
<p style="text-align: center;">El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato. Este proceso nunca tarda más de 2 h. en llegar a 10°C • Los alimentos que se consumen fríos se entregan para consumo sin demora a fin de evitar la proliferación de bacterias • Los alimentos cocinados para uso inmediato se mantienen, hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 70°C en el centro de su masa. • Los alimentos cocinados para uso inmediato nunca se dejan a temperatura ambiente • Para conservar los alimentos preparados un periodo de 24 horas, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 8°C. • Para conservar los alimentos preparados, un periodo de 24 a 72 horas, se refrigeran a temperatura igual o inferior a 4°C. • Para conservar los alimentos preparados por un periodo superior, se congelan a temperatura igual o inferior a -18°C. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración y alcanzan una temperatura igual o superior a 65° en el centro interno del alimento. • No se recalientan alimentos en más de una ocasión, ni se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0. NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se somete a un procedimiento rápido de enfriamiento a los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato. • Cuando se producen demoras en la entrega de alimentos que se consumen fríos, que pueden causar la proliferación de bacterias • Cuando no se mantiene los alimentos cocinados para uso inmediato, hasta el momento de servirlos, sometidos a la acción del calor (horno, fuego, etc.) que asegure una temperatura no inferior a 70°C en el centro de su masa • Cuando se dejan los alimentos cocinados para uso inmediato a temperatura ambiente • Cuando no se conservan, los alimentos preparados un periodo de 24 horas, refrigerados a temperatura igual o inferior a 8° C. • Cuando no se conservan, los alimentos preparados un periodo de 24 a 72 h., refrigerados a temperatura igual o inferior a 4° C. • Cuando no se conservan, los alimentos preparados un periodo superior a 72 h., congelados a temperatura igual o inferior a -18° C. • Cuando los alimentos cocinados que se conservan en frío, antes de su consumo no son calentados con rapidez inmediatamente después de que son retirados de la refrigeración alcanzando una temperatura igual o superior a 65° en el centro interno del alimento. • Cuando se recalientan alimentos en más de una ocasión, o se almacenan (incluso en heladeras) los alimentos recalentados.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10. CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan la calidad de los alimentos. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no existen indicios de que la calidad de los productos elaborados se haya visto afectada - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
----------------------------------	---

**.EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS –
COMEDOR DE ALUMNOS Y COMEDOR DE PERSONAL**

<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor de Alumnos y Comedor de Personal - El contratista implementa para el Comedor de Alumnos y Comedor de Personal un sistema de barra de distribución - Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, tinas, exhibidores, etc.) , se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección - Las bandejas (tinas) para alimentos calientes de la barra de distribución se mantienen una temperatura de 60°C - Las bandejas (tinas) para alimentos fríos de la barra de distribución mantienen una temperatura de 7°C - Se tapan y se mantienen así, todos los alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados en la barra de distribución. - Los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar. - El contratista cumple con la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido - La línea de provisión puede ser recorrida en un tiempo máximo de cinco (5) minutos - Las porciones son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes - Los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.
--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para Comedor de Alumnos y Comedor de Personal - Cuando no se implementa para el Comedor de Alumnos y Comedor de Personal el sistema de barra de distribución acordado - Cuando no se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (barra de distribución, tinas, exhibidores, etc.) - Cuando las bandejas (tinas) para alimentos calientes de la barra de distribución no se mantienen una temperatura de 60°C - Cuando las bandejas (tinas) para alimentos fríos de la barra de distribución no se mantienen una temperatura de 7°C - Cuando no se tapan y se mantienen así, todos los
-------------------------------------	--

	<p>alimentos listos para servir, inmediatamente después de ser colocados en la barra de distribución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los alimentos que se sirven a temperatura ambiente, no están protegidos dentro de un exhibidor tipo vitrina o similar. - Cuando el contratista no cumple con la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido - Cuando la línea de provisión no puede ser recorrida en un tiempo máximo de cinco (5) minutos - Cuando las porciones no son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes - Cuando los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. no son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se detecte suciedad a simple vista - Que no se detecten faltas de cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido, pero que no afecte la calidad de la prestación - Que no se cumplan estrictamente el tiempo de recorrido de la línea de provisión, por mayor afluencia de comensales que la prevista - Que no se cumplan estrictamente los tiempos de recolección y limpieza luego de retirarse los comensales, pero que esto no afecte la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

**EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS –
COMEDOR DE SALA CUNA Y JARDIN DE INFANTES**

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Comedor de Sala Cuna y Jardín de Infantes.
- El contratista presta el Servicio a los hijos del personal de la Institución Educativa que concurran a la Sala Cuna y Jardín Infantil y a sus madres de ser requerido, sin discriminación alguna
- El contratista implementa para el Comedor de Sala Cuna y Jardín de Infantes un sistema de distribución de los alimentos acarreado las bandejas con las raciones servidas desde la Cocina Central
- El Personal de Alimentación no permite el acceso al comedor de personas ajenas al Servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres.
- El responsable del Servicio cumple con la Provisión de Alimentos que considere las raciones más apropiadas para cada grupo etario durante su estadía en la Sala de Cuna y Jardín Infantil en coordinación con el Nutricionista del Servicio de Alimentación
- Todos los elementos que mantienen contacto con los alimentos (bandejas, vajilla, descartables, etc.), se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección.
- El auxiliar de comedor asiste al auxiliar docente, en las tareas de higienización de manos de los niños, antes y después de las comidas.
- El auxiliar de comedor, auxiliar docente, asisten a los niños para su alimentación
- Los padres pueden solicitar entrevistas informativas con el Nutricionista responsable del Servicio de Alimentación
- Los alimentos están protegidos y/o tapados hasta el momento de su consumo.
- El contratista cumple con la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido.
- Las porciones son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes.
- Los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando no se respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para Comedor de Sala Cuna y Jardín de Infantes
- Cuando no se presta el Servicio a los hijos del personal de la Institución Educativa que concurran a la Sala Cuna y Jardín Infantil y a sus madres de ser requerido, sin discriminación alguna
- Cuando no se implementa el sistema de distribución de los alimentos acarreado las bandejas con las raciones servidas desde la Cocina Central
- Cuando el personal del contratista permite el acceso al comedor de personas ajenas al Servicio y/o que no tengan relación con los niños o autorización documentada por parte de los padres
- Cuando no se cumple con la Provisión de Alimentos adecuada
- Cuando no se encuentran en perfecto estado de limpieza y desinfección todos los elementos que mantienen

	<p>contacto con los alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el auxiliar de comedor no asiste al auxiliar docente, en las tareas de higienización de manos de los niños, antes y después de las comidas, de ser requerido. - Cuando el auxiliar de comedor no asiste a los niños para su alimentación, de ser requerido - Cuando los padres solicitan entrevistas informativas con el Nutricionista responsable del Servicio de Alimentación y no son atendidas apropiadamente - Cuando no se tapan y se mantienen así, todos los alimentos hasta el momento de ser consumidos. - Cuando el contratista no cumple con la provisión y reposición permanente de alimentos, bebidas, bandejas o charolas, cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido - Cuando las porciones no son servidas de forma prolija, bien presentada y evitando todo tipo de desbordes - Cuando los restos de alimentos, vajilla, cubiertos, etc. no son retirados de las mesas, y las mismas son limpiadas y desinfectadas en un tiempo máximo de 10 minutos luego de retirarse los comensales.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se detecte suciedad a simple vista - Que no se detecten faltas en las bandejas, de cubiertos, vasos, servilletas, condimentos y todo otro utensilio o insumo necesario, durante el horario de atención establecido, pero que no afecte la calidad de la prestación - Que no se cumplan estrictamente los tiempos de recolección y limpieza luego del servicio, pero que esto no afecte la calidad de la prestación - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
<p>EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS – COLACIONES</p>	

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista respeta las variantes de tipos de colaciones No Objetadas oportunamente por la Entidad estatal competente.
- Las colaciones se arman en bandejas, incluyendo vajilla, cubiertos y servilletas, todo de índole descartable y cerrada herméticamente.
- Las bebidas son envasadas y pueden incluirse dentro de las mismas bandejas o entregarse de manera independiente de acuerdo a la o las variantes No Objetadas por la Entidad estatal competente
- Si las bebidas se incluyen dentro de la bandeja, no entran en contacto con el resto de los alimentos
- Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen refrigerados hasta el momento previo al armado de la misma
- Los alimentos de la colación que así lo necesitan se mantienen calientes hasta el momento previo al armado de la misma.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no respeta las variantes de tipos de colaciones No Objetadas oportunamente por la Entidad estatal competente
- Cuando la preparación de las colaciones no cumplen con lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando las temperaturas de los alimentos de las colaciones no cumplen con lo detallado en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio.
- Nota:** El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:
- Que las colaciones varíen de las No Objetadas oportunamente pero que esto no implique disminución de la calidad de las mismas
 - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA

- Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE BAR O KIOSCO INTERNO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista respeta los horarios y modalidades de atención del Bar o Kiosco Interno acordados
- El Bar o Kiosco Interno comercializa exclusivamente el listado de productos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente
- El contratista cumple con idénticas condiciones de recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución que para Cocina y Comedor Central de Personal.
- El Bar o Kiosco Interno respeta el listado de precios No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente
- Si la comida del Bar o Kiosco Interno proviene de la Cocina Central, se transporta en carros térmicos conteniendo porciones individuales que se guardan en refrigeradores o cámaras de la cocina del bar
- Si la comida del Bar o Kiosco Interno es elaborada en la Cocina propia, se aplican los mismos requerimientos de Provisión, Almacenaje, Elaboración y Distribución detallados para el caso del Comedor de Alumnos y Personal
- Si la comida del Bar o Kiosco Interno proviene en su totalidad de un sub contratista externo es provista refrigerada, en porciones individuales mediante transportes habilitados a tales fines de acuerdo a la legislación legal vigente y es colocada rápidamente en los refrigeradores o cámaras de la cocina del Bar
- Los alimentos se preparan y/o acomodan para su exhibición y/o entrega al usuario de acuerdo a la modalidad de atención aprobada (autoservicio, barra de provisión, atención a la mesa, etc.)
- Los menús y listas de precios se mantienen actualizados y exhibidos en lugares fácilmente accesibles.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no respeta los horarios y modalidades de atención del Bar o Kiosco Interno acordados
- Cuando en el Bar o Kiosco Interno se comercializa otros productos no contenidos en el listado No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente
- Cuando en el Bar o Kiosco Interno no se respeta el listado de precios No Objetado oportunamente por la Entidad estatal competente
- Cuando no se cumplen con las condiciones requeridas del recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución
- Cuando, según el sistema adoptado para la elaboración o provisión de alimentos, no se cumple con las condiciones establecidas en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando los alimentos no se preparan y/o acomodan para su exhibición y/o entrega al usuario de acuerdo a la modalidad de atención aprobada (autoservicio, barra de provisión, atención a la mesa, etc.)
- Cuando no se mantienen actualizados y exhibidos en lugares fácilmente accesibles los menús y listas de precios

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se respeta rigurosamente los horarios de servicio establecidos para el Bar o Kiosco Interno, pero esto no perjudique la prestación del servicio - Que no se cumplan algunas de las condiciones requeridas del recurso humano, físico, provisión, almacenamiento, elaboración y distribución, pero esto no afecte la calidad de los alimentos o de la prestación del servicio - Que no se mantiene completamente exhibidos en lugares visibles los menús y listas de precios, pero éstos se entreguen a pedido de los consumidores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL SERVICIO DE CATERING	
El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con la prestación del Servicio de Catering según oportunidad, requerimientos y modalidades establecidas por la Entidad estatal competente. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando el contratista no cumple con la prestación del Servicio de Catering según requerimientos y modalidades solicitada por la Entidad estatal competente
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifican incumplimientos menores debido a que el servicio no fue requerido con la antelación establecida. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio

<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
-------------------------------------	---

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE COCINA, COMEDOR DE ALUMNOS Y PERSONAL Y BAR O KIOSCO INTERNO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la Entidad estatal competente dentro del Espacio Cocina, de acuerdo a la Normativa Legal Vigente
- Los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de Personal Responsable
- El contratista retira las bolsas de residuos sólidos comunes de la totalidad de los sectores de Cocina, Comedores, y Bar o Kiosco interno, su clasificación según Normativa vigente, y su almacenamiento en depósito refrigerado, desde donde son recolectados por el Servicio de Recolección de Residuos, horarios específicos establecidos a tales fines para cada turno de trabajo
- El contratista cumple con el mantenimiento, limpieza y desinfección, como asimismo el orden de la totalidad de los depósitos de residuos de Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno
- El contratista cumple con la reposición de contenedores y bolsas de residuos No Objetados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno
- El contratista cumple con la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de la totalidad de la Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno, incluyendo sectores de almacenamiento de todo tipo de insumos, alacenas, congeladores o cámaras, frigoríficos, sectores de preparación y cocción de alimentos (mesones, lavaplatos, estufas, etc.), menaje (ollas, losa, utensilios), mobiliario, equipos fijos y móviles, equipos rodantes de traslado, etc., como asimismo de paredes, pisos, ventanas, vidrios, paneles divisorios, puertas, techos, cielorrasos o plafones, luminarias, campanas, rejillas de aire acondicionado y/o ventilación, rejillas de piso, desagües y bocas y/o cámaras de acceso, cámaras decantadoras e interceptores de grasa, barras de provisión, mesas, sillas, mostradores, exhibidores, y todo otro elemento constitutivo de dichos espacios.
- El contratista cumple la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de los espacios destinados a sanitarios y vestidores del personal del servicio de Alimentación, como asimismo la provisión de insumos destinados a estos locales, tales como insumos y consumibles para jaboneras, dispensadores de toallas de papel y papel higiénico.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la Contratista no usa limpiadores y/o desinfectantes autorizados por la Entidad estatal competente dentro del Espacio Cocina, de acuerdo a la Normativa Legal Vigente - Cuando los insumos, herramientas y equipos de limpieza y desinfección, no son almacenados en depósitos sectoriales solo destinados a tal fin, en perfectas condiciones de orden, identificación y limpieza, y bajo llave a cargo de Personal Responsable • Cuando el contratista no procede con el retiro y tratamiento de bolsas de residuos sólidos comunes de la totalidad de los sectores de Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno, como se detalla en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, hasta ser recolectados por el Servicio de Recolección de Residuos • Cuando el contratista no cumple con el mantenimiento, limpieza y desinfección, ni del orden de la totalidad de los depósitos de residuos de Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno • Cuando el contratista no cumple con la reposición de contenedores y bolsas de residuos No Objetados en alineamiento con lo requerido por normativa, para la totalidad de los sectores de Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno • Cuando el contratista no cumple con la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de la totalidad de la Cocina, Comedores y Bar o Kiosco Interno, según lo detallado en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando el contratista no cumple la limpieza y desinfección completa, en horarios y turnos no objetados, de los espacios destinados a sanitarios y vestidores del personal del servicio de Alimentación, ni como la provisión de insumos destinados a estos locales, tales como insumos y consumibles para jaboneras, dispensadores de toallas de papel y papel higiénico.
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se cumple estrictamente con horarios y/o turnos establecidos en los Programas de Rutinas No Objetados, pero esto no interfiere con las actividades de la Institución Educativa - Que el contenedor de residuos de cada depósito (si lo hubiera) no se encuentre lleno por sobre 1/3 de su capacidad. - Que no se detecte suciedad a simple vista en las

	<p>superficies de uso y/o equipos, herramientas o insumos almacenados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se detecten marcas y/o manchas a simple vista en paredes, puertas, etc. - Que el/los depósitos presente/n un aspecto ordenado y aseado de manera general - Que no se detecten residuos en el piso. - Que no se detecten malos olores - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetadas para el Servicio de Alimentación. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Alimentación • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85% • Se realizan controles bromatológicos periódicos, por parte de un Laboratorio o Asesor Especialista, externo / independiente habilitado, como mínimo trimestralmente(cada 3 meses), o según lo que establezca la Entidad estatal competente y/o la Normativa Legal vigente al respecto, de los alimentos que se proveen en Comedor de Alumnos y Personal, de los alimentos que integran las Colaciones y de los alimentos que se expenden en Bar o Kiosco Interno y Máquinas Expendedoras • Los resultados de los controles bromatológicos periódicos se registran en el centro de control en un plazo máximo de 24 h. luego de recibidos los mismos por a la Contratante • En función de los resultados arrojados por los controles bromatológicos periódicos se implementan medidas correctivas necesarias • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente No Objetadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Alimentación • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Alimentación obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p align="center">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Alimentación • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica deficiencias en cada uno de los procesos del Servicio • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO no arrojan los resultados recomendados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<p align="center">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control <p align="center">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Alimentación, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de rectificación establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD AD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicita los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Alimentación ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Alimentación • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. <p>Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes</p>
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente ni cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Alimentación			
FECHA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS	
TOTALIDAD DE SECTORES Y/O PROCESOS			
NO CONFORMIDADES ANTERIORES			
TOTAL	100		
CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD TOTAL	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES	PUNTAJE	OBSERVACIONES
	<p>Nota: Se siguen los criterios establecidos en el Punto:</p> <p>6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD</p>		
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			

RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Alimentación			
SECTOR EMISOR:			
FECHA APERTURA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:			

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.4 Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Seguridad y Vigilancia

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Seguridad y Vigilancia**, para Edificaciones de Educación (Colegios)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de Seguridad y Vigilancia.

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Educación (Colegios)**
- **Manual de Operación del Servicio de Seguridad y Vigilancia No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Seguridad y Vigilancia, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual de Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos**, integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Seguridad y Vigilancia No Objetado
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Punto 7. del Presente Documento:
 - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Seguridad y Vigilancia
 - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles, dado que el mismo es de importancia estratégica para el desarrollo de las actividades diarias de la Entidad

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que todos los meses la totalidad de los procesos y sectores involucrados en las prestaciones del servicio sean chequeados

Hay aspectos que son chequeados con frecuencia diaria, como los referidos a la gestión de los sistemas tecnológicos, control de accesos, semanal como los sistemas de control de entrada y salida de equipos, quincenal, como es el caso de los registros y reportes de incidentes y otros múltiples de frecuencia mensual

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **“no conformes”** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo, y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente en la Entidad, dado lo mencionado en los títulos anteriores, es del **100% (la totalidad) de los sectores y rutinas** involucrados en las prestaciones de este Servicio

El responsable de la inspección recorre los sectores funcionales observando las características del servicio prestado.

Asimismo, la inspección de calidad de la provisión incluye la visita de la Supervisión a las oficinas centrales de la Empresa subcontratada, con una frecuencia mínima semestral, a los efectos de observar los servicios de apoyo disponibles: Administración, Facturación, Personal, etc.,

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del Proceso de Seguimiento y Control <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Seguridad y Vigilancia no se encuentren firmadas

	<p>por algún responsable de los sectores funcionales recorridos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del Proceso de Seguimiento y Control
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <p>El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Seguridad y Vigilancia.</p>	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio

**20.CONFORMIDAD
MÁXIMA**

- uando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia
- El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Seguridad y Vigilancia
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente
- El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Seguridad y Vigilancia

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.
- Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Seguridad y Vigilancia
- Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Seguridad y Vigilancia
- Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados.
- Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Seguridad y Vigilancia

<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	
<p style="text-align: center;">El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente. • El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Funcional del Servicio • Plantilla de Personal <p>Conteniendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del Personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla • El contratista provee un Servicio de Seguridad y Vigilancia 24 horas del día los 365 días del año, o según las condiciones establecidas oportunamente por el contrato para cada proyecto específico • El personal del servicio de Seguridad y Vigilancia cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente) • Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del plan de Emergencia, Catástrofes Internas y Externas. • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio de Seguridad y Vigilancia • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene 	

<ul style="list-style-type: none"> • Calzado de seguridad 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el contratista no provee el Servicio de Seguridad y Vigilancia 24 horas del día los 365 días del año, o según las condiciones establecidas oportunamente por el contrato para cada proyecto específico • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de Comunicación (radios , teléfonos celulares), Sistemas Tecnológicos de Seguridad y Equipos, entre otros necesarios para la prestación del servicio y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente • El Servicio de Seguridad y Vigilancia está asociado, al software que permite la gestión

<p>de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente • El contratista cuenta con listado de equipos y de sistemas tecnológicos de seguridad especializados aprobados (CCTV, alarmas, equipos de monitoreo, lectores biométricos, de proximidad, etc.), para todos aquellos sectores, espacios o elementos para los cuales así se lo requiera, en las correspondientes Bases Contractuales y Anexos Técnicos 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Señalización, Herramientas y Equipos necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente • Cuando el contratista no cuenta con listado de equipos y de sistemas tecnológicos de seguridad especializados no objetados (CCTV, alarmas, equipos de monitoreo, lectores biométricos, de proximidad, etc.), para todos los sectores o espacios requeridos
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<p>20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y BIENES – CONTROL DE ACCESOS, ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS Y BIENES - PUESTOS DE CONTROL Y RONDAS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cumple, con el Plan de Acción no objetado, que garantiza la Seguridad de las personas y Bienes del Edificio y que integra el Manual de Operación del Servicio
- El contratista cuenta con personal de Seguridad permanente en espacios considerados de riesgo, condicionados a los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, que comprenden:
 - Todos los accesos interiores y exteriores
 - Espacios de permanencia de público visitante (Salas de espera, Hall de ingreso, Salones de actos y prácticas deportivas, etc.)
 - Centros de cómputos
 - Acceso a sectores de Oficinas internas
 - Accesos y salidas de estacionamientos
 - Acceso de alumnos y personal
 - Playas de descarga
 - Depósitos o almacenes
 - Todo otro tipo de sectores establecidos por la Entidad estatal competente
- El contratista se compromete a implementar protocolos de seguridad especiales para edificaciones o espacios donde se resguarden valores u otras situaciones particulares, según los parámetros fijados para el proyecto por el contrato, consensuados con las autoridades competentes, entre ellos:
 - En caso de espacios donde se guardan valores, cajas de seguridad, cajeros automáticos, realizar un monitoreo continuo y mantener las puertas cerradas en momentos de conteo, manipulación, distribución de los mismos.
 - Colaborar con los dispositivos de seguridad de las empresas de transporte de caudales durante las operaciones dentro de la entidad.
- El contratista controla todos los accesos al/los edificios, y registra el movimiento de entrada y salida de toda persona y/o vehículo, según los procedimientos establecidos en el Programa de Control de Accesos no objetado.
- El personal de Seguridad General y Vigilancia cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado.
- El contratista verifica la identificación del personal y alumnos que ingresan mediante la revisión de todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc., y de las identificaciones que porta el personal que trabaja en el edificio.
- El contratista lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del edificio que no sean de acceso público, según características y modalidades establecidas por la Entidad estatal competente.
- El contratista mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, o cualquier otro incidente expresamente establecido por la Entidad estatal competente.
- El contratista implementa procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos o ajenos a las funciones del edificio y que presenten probabilidad de riesgo.
- El Servicio de Seguridad General y Vigilancia revisa toda la correspondencia que ingresa al edificio a fin de prevenir atentados por medio de la utilización de artefactos explosivos ocultos.

- El contratista controla la entrada y salida de elementos o equipos que son ingresados al Edificio por parte de subcontratistas o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático
- El contratista controla la salida de elementos o equipos propios del edificio que son retirados del mismo por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno.
- El servicio de Seguridad General y Vigilancia se encarga de recibir los objetos perdidos dentro de las instalaciones y de contactar al propietario si el mismo está identificado a fin de ser reintegrado.
- Los objetos perdidos son guardados en custodia hasta que sean retirados o reclamados por sus propietarios o en su defecto, durante un plazo mínimo de dos meses, procediendo luego del mismo a realizar las acciones acordadas oportunamente con la Entidad estatal competente.
- El Servicio de Seguridad General y Vigilancia es responsable de la gestión y custodia del tablero de llaves del edificio, estando a su cargo la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente Manual de Operación del Servicio No objetado.
- En caso de incidentes por parte de los usuarios del edificio, el personal de Seguridad General y Vigilancia pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión.
- Ante acciones que atenten contra la seguridad de las instalaciones, equipamientos o quebrantamientos disciplinarios o de conductas, que afecten la operación del edificio, las actividades o la integridad de las personas, se da aviso inmediatamente al Responsable de la Entidad estatal competente a fin de que solicite la presencia de la fuerza policial o quien corresponda, según los procedimientos de relación y cooperación establecidos.
- El contratista implementa patrullajes y rondas de seguridad, frecuentes y aleatorias, que incluyan todo los espacios del edificio interiores y exteriores, de acuerdo al Programa de Rutinas No objetado del Servicio.
- El contratista reporta al CENTRO DE CONTROL la falta o deterioro que verifique en equipos contra incendios o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble.
- El contratista verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las vías de escape (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de incendios y registra y reporta los hechos relevantes observados al CENTRO DE CONTROL.
- El Servicio de Seguridad General y Vigilancia cuenta con los planos de distribución del equipamiento dentro del edificio actualizado, provisto por el Servicio de Mantenimiento.
- El personal de Seguridad General y Vigilancia verifica mensualmente que todo el equipamiento se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen en caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin.
- El Personal de Servicio de Seguridad General y Vigilancia atiende el 100% de los incidentes según lo establecido en su Manual de Operación y el correspondiente Plan de Acción y Programa no objetados.
- El contratista capacita, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses) a todo el personal de Seguridad General y Vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado.
- El contratista garantiza la participación activa del Personal de Seguridad General y

Vigilancia en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (Desastres, Incendios, Emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando se verifica incumplimiento del Plan de Acción no objetado, que garantiza la Seguridad de las personas y Bienes del Edificio y que integra el Manual de Operación del Servicio
- Cuando el contratista no cuenta con personal de Seguridad permanente en espacios considerados de riesgo establecidos en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando no se implemente protocolos de seguridad especiales para edificaciones o espacios donde se resguarden valores u otras situaciones particulares, según los parámetros fijados en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**
- Cuando el contratista no controla todos los accesos al/los edificios, y/o no registra el movimiento de entrada y salida de toda persona y/o vehículo, según los procedimientos establecidos en el Programa de Control de Accesos no objetado.
- Cuando el personal de Seguridad General y Vigilancia no cumple con los horarios establecidos y/o no permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado.
- Cuando el contratista no verifica la identificación del personal y/o alumnos que ingresan mediante la revisión de todos los pases de seguridad, las tarjetas de entrada, proximidad, etc.,
- Cuando no se lleva un registro adecuado para la emisión de autorizaciones especiales para el tránsito de visitantes admitidos para distintas áreas del edificio que no sean de acceso público, según características y modalidades establecidas por la Entidad estatal competente.
- Cuando se comprueba que el contratista no mantiene las salidas de emergencia y accesos libres en caso de condiciones meteorológicas excepcionales, incendio o temblor, y/o cualquier otro incidente expresamente establecido por la Entidad estatal competente.
- Cuando el contratista no implementa procedimientos de prevención de ingreso de elementos que resulten sospechosos o ajenos a las funciones del edificio y/o que presenten probabilidad de riesgo.
- Cuando el Servicio de Seguridad General y Vigilancia no revisa toda la correspondencia que ingresa al edificio a fin de prevenir atentados por medio de la utilización de artefactos explosivos ocultos.
- Cuando el contratista no controla la entrada y/o salida de elementos o equipos que son ingresados al Edificio por

	<p>parte de subcontratistas y/o personas ajenas al mismo, registrando los mismos en el sistema de control informático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no controla la salida de elementos y/o equipos propios del edificio que son retirados del mismo por algún motivo justificado y autorizado por el responsable del mismo, registrándolo en el sistema de control informático, para su seguimiento, control y garantía de retorno. • Cuando el servicio de Seguridad General y Vigilancia no recibe los objetos perdidos dentro de las instalaciones y/o no de contacta al propietario si el mismo está identificado a fin de ser reintegrado. • Cuando los objetos perdidos no son guardados en custodia hasta que sean retirados o reclamados por sus propietarios y/o en su defecto, durante un plazo mínimo de dos meses, procediendo luego del mismo a realizar las acciones acordadas oportunamente con la Entidad estatal competente. • Cuando el Servicio de Seguridad General y Vigilancia no gestiona y/o custodia del tablero de llaves del edificio, y/o no se hace cargo de la apertura y cierre de las puertas del edificio según los procedimientos establecidos en el correspondiente Manual de Operación del Servicio No objetado. • Cuando, en caso de incidentes por parte de los usuarios del edificio, el personal de Seguridad General y Vigilancia no pone en práctica, en primera instancia, políticas de disuasión. • Cuando ante acciones que atenten contra la seguridad de las instalaciones, equipamientos o quebrantamientos disciplinarios o de conductas, que afecten la operación del edificio, las actividades o la integridad de las personas, no se da aviso inmediatamente al Responsable de la Entidad estatal competente a fin de que solicite la presencia de la fuerza policial o quien corresponda, según los procedimientos de relación y cooperación establecidos. • Cuando el contratista no implementa patrullajes y rondas de seguridad de acuerdo a lo establecido en el Punto: <p>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no reporta al CENTRO DE CONTROL la falta o/o deterioro que verifique en equipos contra incendios y/o cualquier evidencia de daño o riesgo de los bienes del inmueble. • Cuando el contratista no verifica en las rondas o patrullajes, el estado de las vías de escape (puertas, escaleras, etc.) para evacuación de incendios y/o no registra y/o no reporta los hechos relevantes observados al CENTRO DE CONTROL. • Cuando el Servicio de Seguridad General y Vigilancia no cuenta con los planos de distribución del equipamiento
--	--

	<p>dentro del edificio actualizados, provistos por el Servicio de Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal de Seguridad General y Vigilancia no verifica mensualmente que todo el equipamiento se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control convenidos (chips, otros,) que impidan su hurto o actúen en caso de trasladarse equipos no autorizados, desde y hacia áreas no correspondientes o no identificadas a tal fin. • Cuando el Personal de Servicio de Seguridad General y Vigilancia no atiende el 100% de los incidentes según lo establecido en su Manual de Operación y el correspondiente Plan de Acción y Programa no objetados. • Cuando el contratista no capacita, como mínimo trimestralmente (cada 3 meses) a todo el personal de Seguridad General y Vigilancia para la detección, alerta temprana de emergencia y puesta en práctica de los protocolos establecidos en el correspondiente Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado. • Cuando el Personal de Seguridad y Vigilancia no participa de manera activa en los simulacros de respuesta ante la totalidad de eventos (Desastres, Incendios, Emergencias, etc.), que así lo requieran, establecidos en el Programa de Emergencia y Protección Civil no objetado.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se cumple estrictamente con los horarios establecidos, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumplen con exactitud los procedimientos establecidos pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando se cuenta con los planos de distribución del equipamiento dentro del edificio, pero los mismos no están actualizados. - Cuando no se verifica mensualmente que la totalidad del equipamiento se encuentre debidamente identificado con los elementos del sistema de control, pero no se registran incidentes con los mismos. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio

20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS

<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con lo establecido para el funcionamiento y gestión de los Sistemas Tecnológicos de Seguridad en el Manual de Operación del Servicio, el Programa de Gestión asociado no objetado y con todo otro requerimiento establecido en el contrato. • El contratista cumple con la operación continua del 100% de los equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • El Servicio de Seguridad y Vigilancia cuenta con un Responsable permanente, de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas no objetado, a cargo de los mismos • El Servicio de Seguridad y Vigilancia almacena lo grabado en el CCTV por lo menos durante 6 meses, o durante el lapso establecido en las Bases y sus Anexos contractuales en cumplimiento de la Normativa Legal vigente
--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cumple con lo establecido para el funcionamiento y gestión de los Sistemas Tecnológicos de Seguridad en el Manual de Operación del Servicio, el Programa de Gestión asociado no objetado y con todo otro requerimiento establecido en el contrato. • Cuando el personal del servicio no opera en forma continua los equipos y Sistemas Tecnológicos de Seguridad instalados en el Edificio • Cuando el contratista no cuenta con un responsable permanente de acuerdo a los horarios y turnos establecidos en el Programa de Rutinas • Cuando el contratista no almacena lo grabado en el CCTV, según lo establecido en el Punto EVALUACIONES DE CUMPLIMIENTO
--------------------------	--

10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="margin-left: 40px;"><u>Nota:</u> El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el responsable del servicio no cumple estrictamente con los horarios establecidos, pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Cuando no se cumplen con exactitud los procedimientos establecidos pero esto no afecta la calidad de prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
---------------------------------	--

<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE REGISTRO Y REPORTE DE INCIDENTES</p>
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista registra y reporta al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente, todos los incidentes de seguridad contra los usuarios, instalaciones, equipos e infraestructura, que se produzcan dentro de la Institución Educativa • El Servicio de Seguridad y Vigilancia lleva un registro actualizado de todo el personal que trabaja en el Edificio, especificando, entre otros datos: <ul style="list-style-type: none"> - Apellido y nombre - Cargo o clase de función y lugar de trabajo - Fechas de altas y bajas - Nº de Identificación • El contratista emite un reporte y registro diario de incidentes conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el Edificio y reportados al CENTRO DE CONTROL • El contratista da aviso al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente y emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación o la integridad de cualquier persona o usuario de la Institución Educativa
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no registra ni reporta al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente, todos los incidentes de seguridad contra los usuarios, instalaciones, equipos e infraestructura, que se produzcan dentro de la Institución Educativa • Cuando el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia no lleva un registro actualizado de todo el personal que trabaja en el Edificio, especificando, entre otros datos los detallados en el Punto EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO. • Cuando el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia no emite un reporte y registro diario de incidentes conteniendo todos los hechos, sucesos relevantes ocurridos en el Edificio y reportados al CENTRO DE CONTROL • Cuando el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia no da aviso al CENTRO DE CONTROL y ni al Responsable designado por la Entidad estatal competente ni emite un reporte inmediato de incidentes graves, hechos, sucesos, que se consideren delitos, situaciones conflictivas que afecten la operación o la integridad de cualquier persona o usuario de la Institución Educativa
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que los incidentes no informados o registrados sean leves o no afecten la seguridad de la Institución Educativa - Que los informes o registros no estén completos o actualizados pero esto no afecte la prestación del servicio - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no 	

<p>objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales cómo mínimo de un 85% • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Seguridad y Vigilancia obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85% 	
<p>CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	
<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control • Cuando aun implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica incidentes de seguridad de las personas o bienes de la Entidad • Cuando los resultados de las Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE

CUMPLIMIENTO	
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control y/o Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos de Control
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • El Servicio de Seguridad y Vigilancia, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El Servicio de Seguridad y Vigilancia atiende el 100% de los solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, un lapso no mayor a 5 minutos • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de rectificación establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes

	<p>de servicio requeridas a través del centro de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor a 5 minutos • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Correctivos <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente, con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA</p>
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicita los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Seguridad y Vigilancia ante acontecimientos imprevistos • El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias. • Los Procedimientos de Contingencia se ajustan en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio

<p>de Seguridad y Vigilancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Seguridad y Vigilancia • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos. <p>Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes</p>
--

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente y/o no cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
---------------------------------	--

<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de implementación de los Procedimientos Contingencia
--	---

<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
-------------------------------------	---

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Seguridad y Vigilancia			
FECHA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS	
TOTALIDAD DE SECTORES Y PROCESOS DEL SERVICIO			
NO CONFORMIDADES ANTERIORES			
TOTAL	100		
CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD TOTAL	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES	PUNTAJE	OBSERVACIONES
	<p><u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos en el Punto:</p> <p>6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD</p>		
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			

RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD.

Planilla de No Conformidad Servicio de Seguridad y Vigilancia			
SECTOR EMISOR:			
FECHA APERTURA:		RESPONSABLE:	
		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:			

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

9.5 Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Manejo de Tránsito y Estacionamiento**, para Edificaciones de Educación (Colegios)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Manejo de Tránsito y Estacionamiento**.

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Educación (Colegios)**
- **Manual de Operación del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos**, integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento No Objetado.
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Punto 7. del Presente Documento:
 - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento No Objetado.
 - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Controles hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **“no conformes”** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente **abarca el 100 % de los Sectores y Rutinas** involucrado en la prestación de este Servicio.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas o desactualizadas• Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none">• Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos

	<ul style="list-style-type: none"> - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <p>El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento</p>	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes • Cuando se verifique un riesgo real en materia de seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de seguridad y riesgo ocupacional
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en seguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta, en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento • El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente. • El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio

	<p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS</p>	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente. • El contratista cuenta, con los siguientes Documentos no objetados: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Funcional del Servicio • Plantilla de Personal Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del Personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla • El personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento trabaja de manera conjunta, coordina y planificada previamente por razones de seguridad, con el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia. • El contratista provee un Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico. • El personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente) • Contar con Registro de Capacitación actualizado y demostrar conocimiento del Plan de Emergencias, Catástrofes Internas y Externas • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de aseo en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida. • Portación de equipo autorizado para la correcta prestación del servicio • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene • Calzado de seguridad 	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior. • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades que realiza el personal de Manejo de Tránsito y Estacionamiento y el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS
<ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee, la totalidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Consumibles, Herramientas, Equipos, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de comunicación (onda corta, radio, teléfonos móviles, Sistemas tecnológicos de Seguridad*(mecanismos de control de accesos, barreras automáticas, máquinas expendedoras de boletos, cajeros para pago de estacionamiento, si corresponde), sistema de impresión de permisos, entre otros, necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Estándares Específicos, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente.

<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento está asociado, al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control. • El contratista cuenta con Listado de Insumos, Herramientas, Sistemas de Comunicación y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente, para el Servicio. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Elementos de Protección Personal, Insumos, Consumibles, Herramientas, Equipos, Vehículos de traslado y vigilancia, Sistemas de comunicación, sistema de impresión de permisos, entre otros, necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control. • Cuando la el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. - Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Materiales, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CONTROL Y REGISTRO DE ACCESOS
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:
<ul style="list-style-type: none"> • La contratista garantiza que el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento es

<p>asistido por el Servicio de Seguridad y Vigilancia en lo concerniente a la seguridad de las personas y vehículos en los sectores de estacionamiento y en los puestos de control de ingreso y egreso vehicular.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista asegura la implementación de un sistema de control de los accesos al estacionamiento del personal, visitantes, proveedores y otros usuarios autorizados, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico. • El contratista registra los datos (del Conductor, del vehículo, horario de ingreso y salida, etc. y todo otro requerimiento establecido en el contrato) de todos los vehículos que entran y salen del o los sectores de estacionamiento. • El personal del servicio orienta a los usuarios en cuanto al Tránsito dentro de las áreas de estacionamiento, indicando movimientos permitidos y espacios donde estacionar. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0. NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento no cumple con las recomendaciones sugeridas por el personal del servicio de Seguridad y Vigilancia concerniente a la seguridad de las personas y/o vehículos. • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del sistema de control de los accesos al estacionamiento del personal, visitantes, proveedores y otros usuarios autorizados, de manera tal que afecte la calidad del Servicio. • Cuando el sistema de control de accesos no cubra los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato. • Cuando no se registren los datos requeridos establecidos en las Bases y Anexos, de todos los vehículos que entran y salen de los sectores de estacionamiento. • Cuando el personal del servicio no realice las tareas de orientación a los usuarios en cuanto al Tránsito dentro de las áreas de estacionamiento.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del sistema de control de los accesos al estacionamiento pero esto no afecta la calidad del Servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestación del servicio
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 20.CONFORMIDAD MÁXIMA </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista garantiza la operación de los sistemas de entrada y salida al estacionamiento, durante todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico.
- El contratista garantiza la gestión de un Tránsito fluido dentro de los sectores de estacionamiento con el objetivo de que no se produzcan demoras en la entrada, salida y dentro de los mismos, especialmente en los horarios de ingreso y egreso de personal y estudiantes
- El contratista garantiza la gestión de un tránsito fluido dentro de los sectores de estacionamiento y dársenas de ascenso y descenso de alumnos, con el objetivo de que no se produzcan demoras en la entrada, salida y dentro de los mismos, especialmente en los horarios de ingreso y egreso de personal y estudiantes
- El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados al transporte escolar y persona con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores.
- El contratista garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a vehículos considerados de emergencia: Ambulancias, Bomberos, Policía.
- El contratista asegura la correcta y clara señalización de los accesos, de las rutas de circulación, de los cajones o espacios de estacionamiento.
- El contratista asegura que los espacios de estacionamiento sean seguros y estén libres de obstrucciones.
- El contratista asegura que las Áreas designadas como áreas de “No estacionarse” u otras que restrinjan el estacionamiento de vehículos, se mantengan libres de automóviles no autorizados u otras obstrucciones.
- El contratista asegura y controla la capacidad del estacionamiento a fin de no rebasar sus límites.
- El contratista se encarga de la emisión de los permisos de estacionamiento al personal autorizados por la Entidad estatal competente
- El contratista garantiza, si así corresponde, la puesta en práctica del sistema de cobro, recolección de cuotas y regulaciones de estacionamiento adoptadas por la Entidad estatal competente en las correspondientes El contrato
- El contratista asegura que los cargos y regulaciones de estacionamiento, incluyendo la política de boletos perdidos, sean claramente notificados a los usuarios en todas las entradas a las áreas de estacionamiento y en los lugares de pago, en cumplimiento de las pautas establecidas en el contrato
- El contratista implementa las políticas acordadas con la Entidad estatal competente con respecto a:
 - Remoción de obstrucciones
 - Aplicación de multas o penalizaciones por estacionarse en lugares prohibidos
 - Aplicación de multas o penalizaciones por boletos perdidos
- El contratista proporciona a la Entidad estatal competente un reporte mensual que incluye como mínimo la siguiente información:
 - Venta de boletos para cada categoría en su caso (si corresponde)
 - Permisos emitidos y reclamados
 - Incidentes de todo tipo ocurridos dentro del o las área/s de estacionamiento

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<div data-bbox="240 958 541 1084" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 0. NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica la falta de correcta operación en los turnos y horarios de los sistemas de entrada y salida al estacionamiento. • Cuando el personal del servicio no organiza el Tránsito de forma que se pueda evitar que se produzcan demoras en la entrada y salida de los vehículos. • Cuando el contratista no garantiza la gestión de un tránsito fluido dentro de los sectores de estacionamiento y dársenas de ascenso y descenso de alumnos, con el objetivo de que no se produzcan demoras en la entrada, salida y dentro de los mismos, especialmente en los horarios de ingreso y egreso de personal y estudiantes • Cuando el contratista no garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados al transporte escolar y persona con capacidades diferentes, embarazadas, adultos mayores. • Cuando el contratista no garantiza la disponibilidad y el correcto uso de los cajones o espacios de estacionamiento destinados a vehículos considerados de emergencia: Ambulancias, Bomberos, Policía. • Cuando la señalización de las rutas de circulación, cajones o espacios de estacionamiento no sea correcta o clara. • Cuando se encuentren obstrucciones en los espacios de estacionamiento. • Cuando se encuentren vehículos no autorizados u otras obstrucciones estacionados en áreas designadas como áreas de “no estacionarse”. • Cuando el estacionamiento rebase sus límites. • Cuando se produzcan demoras en la tarea de emisión de permisos. • Cuando no se cumpla con la puesta en práctica del sistema de cobro, recolección de cuotas y regulaciones de estacionamiento adoptadas por la Entidad estatal competente en las correspondientes El contrato. • Cuando no se encuentren claramente notificados a los usuarios los cargos y regulaciones de estacionamiento, incluyendo la política de boletos perdidos, en todas las entradas a las áreas de estacionamiento y en los lugares de pago. • Cuando el contratista no implementa las políticas acordadas con la Entidad estatal competente detalladas anteriormente, respecto a la remoción de obstrucciones y la aplicación de multas y penalizaciones. • Cuando el contratista no proporcione el informe mensual a la Entidad estatal competente o el mismo sea carente de la información mínima requerida para este informe.
---	---

<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las demoras sean pequeñas en los horarios de entrada y salida del personal pero que el Tránsito sea fluido. • Que se verifique la existencia de autos estacionados en lugares no apropiados, pero esto no afecte la calidad general del Servicio • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS DE MANTENIMIENTO	
El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:	
<ul style="list-style-type: none"> • El personal del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento verifica el estado de mantenimiento y aseo de los elementos que conforman la infraestructura, instalaciones, espacios verdes y exteriores, de las áreas de estacionamiento, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Pavimentos - Cordones y veredas - Demarcación de solados - Iluminación - Señalización - Limpieza - Equipamiento - Sistemas de seguridad - Vegetación del sector • El personal del servicio reporta las fallas de Mantenimiento y/o Aseo al CENTRO DE CONTROL para que éste gestione las reparaciones correspondientes 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando personal del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento no verifique o reporte el mal estado de mantenimiento y aseo de los elementos que conforman la infraestructura, instalaciones, espacios verdes y exteriores, de las áreas de estacionamiento.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de prestación del servicio.

	<p>Nota: El evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la falla no se pueda detectar a simple vista • Que se encuentre en áreas lejanas de las correspondientes para realizar las tareas de Manejo de Tránsito y Mantenimiento • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO

<p align="center">El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan, en el período pre operativo, en función del Proyecto Definitivo, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta. • El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetadas para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programas de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 75%. • Se verifica que el contratista implementa en forma oportuna, eficiente, eficaz y segura la operación y administración del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente. • Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 75%. 	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que
---------------------------------	--

	<p>se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Control de Tránsito y Estacionamiento. • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente. • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido. • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido. • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control. • Cuando aún implementándose los Procedimientos de Control por parte del contratista se verifica falta de calidad del Servicio. • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos
<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Control <p>Nota: El evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, de Procedimientos de Control y/o Encuestas de Satisfacción, pero éstos se realizan apropiadamente. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los procedimientos de Control.
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
- El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
- El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago.
- El Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control.
- El Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento atiende el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control, en un lapso no mayor a 15 minutos.
- El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de rectificación establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio caracterizadas como “emergencias” vehiculizadas a través del centro de control. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos <p style="text-align: center;">Nota: El evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos

	<p>Procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA DEL SERVICIO MANEJO DE TRÁNSITO Y ESTACIONAMIENTO

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicita los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento ante acontecimientos imprevistos.
- El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.
- Los Procedimientos de Contingencia se ajustan, en función de las actividades y/o programa de actividades, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
- El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento.
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos.
- Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente y/o cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución. • Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia. • Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes.
--------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afecten de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos de Contingencia <p style="text-align: center;">Nota: El evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos de Contingencia
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento				
FECHA:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS		
a. SECTORES / PROCESOS	100			

b. NO CONFORMIDADES ANTERIORES

CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD MÁXIMA	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES <u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FISICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			

PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Manejo de Tránsito y Estacionamiento				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:		

9.6 Manual de Seguimiento y Control de las Prestaciones del Servicio de Primeros Auxilios

OBJETIVO

Este Manual tiene por objetivo describir las metodologías de seguimiento y control sobre la prestación del servicio **de Primeros Auxilios**, para Edificaciones de Educación (Colegios)

ALCANCE

Este documento alcanza la explicitación detallada de las tareas de seguimiento y control que aplica la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados, sobre las rutinas de **Primeros Auxilios**.

REFERENCIAS

- **Batería de Indicadores y Estándares de Servicio para Edificaciones de Educación (Colegios)**
- **Manual de Operación del Servicio de Primeros Auxilios No Objetado**

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del o **los Representantes de la Entidad estatal competente, designados a tal fin**, hacer cumplir y/o cumplir estos Procedimientos.
- **El centro de control es responsable de llevar** registro de las rutinas del Servicio de Primeros Auxilios, explicitadas en el correspondiente Programa de Rutinas No Objetado del Servicio, y de tener siempre dicha información disponible para la Entidad estatal competente y/o sus Representantes Autorizados.
- **La información resultante de estos procedimientos está siempre disponible en el centro de control**, a los efectos de poder confeccionar el **Tablero de Control de Gestión**, la trazabilidad de la certificación mensual correspondiente al **Reporte Mensual Desempeño** y servir de referencia para los **Equipos de Re Ingeniería de Procesos**, integrados por representantes de la Entidad estatal competente y de la Contratista.

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN

Cada Inspección utiliza la documentación habilitada correspondiente para el Seguimiento y Control de cumplimiento, la que incluye como mínimo:

- Manual de Operación del Servicio de Primeros Auxilios No Objetado.
- Planillas cuyos modelos se agregan en el Punto 7. del Presente Documento:
 - Planilla de Evaluación Mensual del Servicio de Primeros Auxilios
 - Planilla de No Conformidad

FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES

El **proceso de control es continuo**, de allí la **frecuencia mensual** establecida para los controles.

El Representante designado por la Entidad estatal competente elabora un Programa Mensual de Inspecciones (PMI), a fin de poder constatar el desarrollo de las rutinas del Servicio y el cumplimiento de los Indicadores establecidos.

SECTORES Y/O PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA INSPECCIÓN

El diseño del Programa de Evaluación y Control hace posible que al menos una vez por mes, todos los Sectores Funcionales cubiertos por el contrato hayan sido chequeados.

En las inspecciones se incluyen los sectores observados como **“no conformes”** (si los hay) en inspecciones anteriores para verificar las mejoras concretadas en los servicios.

Nota:

Tanto el Programa Final de Controles como los criterios arriba enunciados, están íntimamente vinculados con el Proyecto Definitivo y deberán ser oportunamente ajustados por cada Entidad estatal competente.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra a inspeccionar mensualmente **abarca el 100 % de los Sectores y Rutinas** involucrado en la prestación de este Servicio.

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

El o los responsables de realizar estos controles proceden a:

- Elaborar las Planillas de Evaluación y Control, y verificar los sectores donde se ha de realizar la inspección.
- Recorrer dichos sectores durante los horarios de trabajo, realizando las tareas que se explicitan a continuación:

EVALUACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

De manera previa a la evaluación del cumplimiento de los Indicadores de Servicio por parte del Personal designado para la tarea por la Entidad estatal competente, éste debe valorar las condiciones mismas del Proceso de Control aplicando los siguientes criterios:

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD DE CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 0. NO CONFORMIDAD </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se puedan localizar las Planillas de controles anteriores, o las mismas estén mal elaboradas, o desactualizadas. • Cuando los contenidos de las Planillas de Evaluación no hayan sido cargados en el módulo correspondiente del Software de Gestión del centro de control.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> 10. CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad del proceso de Seguimiento y Control <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando las Planillas de controles anteriores del Servicio de Primeros Auxilio, no se encuentren firmadas por algún responsable de los sectores funcionales recorridos - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad del proceso de Seguimiento y Control

20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas en los puntos anteriores.
-------------------------------	--

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <p>El contratista cumple las Normas legales, reglamentarias, regulatorias u otros actos administrativos vigentes que aplican a la totalidad de las actividades de prestación del servicio de Primeros Auxilios.</p>	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique incumplimiento flagrante de cualquier Norma Legal, Reglamentaria, Regulatoria u otros Actos Administrativos Vigentes. • Cuando se verifique un riesgo real en materia de bioseguridad y/o seguridad laboral en el desarrollo de los procedimientos de rutina y/o correctivos (reactivos). • Cuando no se puedan acreditar por parte del personal del servicio las capacitaciones habilitantes en materia de bioseguridad y/o seguridad y riesgo ocupacional.
10. CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se encuentren disponibles los registros de capacitación en bioseguridad y seguridad laboral pero las tareas se desarrollan con total conformidad en la materia - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20. CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES REFERIDOS A MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS
--

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El Programa de Rutinas Mensuales incluido en el Manual de Operación del Servicio se ajusta en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Manual de Operación y Programa de Rutinas mensuales no objetados para el Servicio de Primeros Auxilios.
- El contratista cumple con lo establecido en el Manual de Operaciones y el Programa de Rutinas mensuales del Servicio de Primeros Auxilios.
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente, según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de su Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra al Manual de Operación o Programa vigente.
- El contratista presenta, como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Primeros Auxilios.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de prestación del servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Primeros Auxilios. • Cuando el Personal del contratista que realiza las tareas, no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y/o Programas de Rutinas mensuales No Objetado por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio de Primeros Auxilios. • Cuando el contratista no presenta para aprobación por parte de la Entidad estatal competente cualquier modificación del Manual de Operación, antes de implementar los cambios y/o no incorpora los mismos al Manual de Operación Vigente, una vez aprobados. • Cuando el contratista no presenta como mínimo anualmente, para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente, propuesta de ajuste del Manual de Operaciones y/o Programa de Rutinas del Servicio de Primeros Auxilios.
<p>10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del

	<p>Servicio</p> <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el Manual de Operación del Servicio no se encuentra ajustado o actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

<p align="center">EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS</p>	
<p align="center">El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee Personal suficiente y especialmente capacitado para cumplir con los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y con toda otra condición establecida en las Bases Contractuales, o en la Normativa Legal Vigente. • El contratista cuenta con los siguientes Documentos no objetados: <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Funcional del Servicio • Plantilla de Personal <p>Conteniendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Cargo • Datos del Personal • Cantidad • Turnos de Trabajo • Definición de Responsabilidades e incumbencias de cada miembro de la Plantilla • El contratista provee un Servicios de Primeros Auxilios, que cubre todos los turnos y horarios establecidos oportunamente por el contrato para cada proyecto específico. • El personal del servicio de Primeros Auxilios cumple con los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con Documentación Legal habilitante para la función que desempeñe (Libreta Sanitaria, y/o todo tipo de autorización establecida por Normativa Legal vigente). • Contar con Registro de Capacitación actualizado. • Uso de Uniforme establecido en óptimo y permanente estado de limpieza en todas las etapas del proceso. • Uso de Identificación establecida • Cabello corto o recogido en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de barba. • Uñas cortas y en óptimas condiciones de higiene. • Ausencia de elementos de joyería (aros, anillos, cadenas, etc.). • Uso de guantes (de látex reforzado descartables, cuando así corresponda). • Tapaboca protector tricapa (cuando así corresponda). • Protección ocular (cuando así corresponda). 	
<p align="center">CRITERIO DE ACEPTABILIDAD</p>	

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Personal para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica falta de capacitación por parte del Personal que realiza las tareas del Servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados. • Cuando se verifique que el Personal de Primeros Auxilios no cubre todos los turnos y horarios establecidos. • Cuando el Personal que realiza las tareas del Servicio no cumple con uno o varios de los requerimientos de uso de uniforme, identificación, higiene, uso de elementos de protección, etc. detallados en el apartado anterior.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuenta con Organigrama Funcional, Plantilla de Personal o Definición de Responsabilidad e Incumbencias, no objetados, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Cuando el Personal que realiza tareas en el Servicio no cuenta con Registro de Capacitación actualizado, pero esto no afecte la calidad del servicio prestado • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RECURSOS FÍSICOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista provee la totalidad de Uniformes, Insumos generales y médicos de primeros auxilios (medicamentos, descartables, instrumental, etc.), mobiliario clínico (camillas, vitrinas, esterilizadores, etc.) y no clínico, Sistemas de comunicación, teléfonos, vehículos, etc. necesarios para la prestación del servicio según los requerimientos establecidos en los Indicadores de Servicio, y toda otra condición establecida en las Bases Contractuales y sus Anexos, o en la Normativa Legal Vigente. • El Servicio de Primeros Auxilios está asociado al software que permite la gestión de los procesos internos del Servicio y establece la correspondiente interface con el centro de control. • El contratista cuenta con Listado de Insumos, Herramientas y Equipos Aprobados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente para el Servicio de Primeros Auxilios. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica insuficiente cantidad de Uniformes, Insumos generales y médicos de primeros auxilios (medicamentos, descartables, instrumental, etc.), mobiliario clínico (camillas, vitrinas, esterilizadores, etc.) y no clínico, Sistemas de comunicación, teléfonos, vehículos, etc. necesarios para realizar las tareas del Servicio en las condiciones de calidad establecidas. • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control. • Cuando la el Servicio no cuenta con Listado de Insumos, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente y en cumplimiento de la Normativa Legal vigente.
<p style="text-align: center;">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Cuando el contratista no cuenta con Listado de Insumos, Herramientas y Equipos No Objetados oportunamente por la Entidad estatal competente, pero los insumos utilizados cumplen con la Normativa Legal Vigente y esto no afecta la calidad del servicio. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
<p style="text-align: center;">20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE RUTINAS DE PRESTACIÓN PARA EL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS - GENERALIDADES	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cumple con un Plan de Acción que garantiza la atención en materia de Primeros Auxilios Médicos para las personas que trabajan, se educan o visitan las instalaciones, con lo establecido en el Programa de Emergencia y Protección Civil, con lo establecido en los Indicadores de Servicio y con todo otro requerimiento de el contrato, y Normativa Legal vigente. • El personal del servicio de Primeros Auxilios cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continua de acuerdo al turno asignado. 	

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	
0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se detectan irregularidades en el cumplimiento del Plan de Acción en materia de Primeros Auxilios no objetado. • Cuando el Personal de Primeros Auxilios no acuda a atender personas que trabajan, se educan o visitan las instalaciones y así lo necesiten. • Cuando el contratista no cumple con los horarios establecidos y permanece en sus puestos en forma continúa de acuerdo al turno asignado.
10.CONFORMIDAD ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestaciones del Servicio <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumplen estrictamente los Procedimientos No Objetados integrantes del Plan de Acción en materia de Primeros Auxilios, pero esto no afecta la calidad del servicio. • Cuando no se encuentra personal del contratista en el puesto de trabajo pero esto se debe a que el mismo está respondiendo a una solicitud de emergencia en algún sector de las instalaciones. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de prestaciones del Servicio
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE ATENCIÓN Y TRASLADO DE INTERNOS
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista realiza el trabajo integrado entre el Servicio de Seguridad y Vigilancia y el de Primeros Auxilios, como también, con los responsables de la o las Brigadas Internas establecidas en el correspondiente Programa de Emergencias y Protección Civil no objetado, en todas aquellas situaciones que lo ameriten o que sean caracterizadas como Emergencia o Catástrofe. • El contratista efectúa la atención permanente, durante los turnos y horarios requeridos en el contrato, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos, dentro de las Instalaciones del proyecto, tanto en el sector destinado para tal fin (consultorio/s, sala de primeros auxilios, etc.), como en cualquier otra área y/o espacio del mismo. • El contratista realiza la atención, durante los turnos y horarios requeridos en el contrato, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos que se le haga llegar a través del centro de control o por cualquier otra vía

establecida por la Entidad estatal competente.

- El contratista efectúa la atención, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos caracterizada como “emergencia” de manera inmediata si el paciente se presenta en el área o sector destinado a Atención directa, o es trasladado a la misma: Consultorio/s, Sala de Atención, etc.
- El contratista acude a la atención en el lugar de origen, de todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos caracterizada como “emergencia” en un tiempo máximo de 5 minutos, si la misma proviene de cualquier sector o espacio dentro del proyecto.
- El contratista realiza a través del Servicio de Primeros Auxilios, y mediante el uso de Procedimientos Médicos aprobados para cada situación, como mínimo:
 - Resucitación cardio-pulmonar (RCP) combinada con aviso inmediato a un Sistema de Emergencias Médicas Externo
 - Atención inmediata de:
 - Asfixias
 - Shocks de cualquier índole (ataques cardiacos, episodios epilépticos, etc.)
 - Hemorragias
 - Heridas y lesiones de todo tipo
 - Fracturas
 - Amputaciones
 - Traumatismos y Politraumatismos
 - Quemaduras
 - Descargas eléctricas
 - Insolación y/o golpe de calor
 - Reacciones alérgicas
 - Accidentes de todo tipo
 - Picaduras de insectos
 - Mordeduras de animales
 - Intoxicaciones alimentarias
 - Todo otro tipo de malestar médico que manifieste el usuario
 - Todo otro tipo de atención establecida en el contrato.
- El contratista realiza el traslado de cualquier tipo de usuario de las instalaciones, que demande el servicio y pueda ser movilizado, mediante el uso de los medios apropiados, camillas, vehículos, etc., hacia el sector o espacio destinado a la Atención de Primeros Auxilios dentro del proyecto, bajo vigilancia de Personal Médico responsable del Servicio.
- El personal del servicio de Primeros Auxilios efectúa la atención y posterior observación y otorgamiento de “alta médica” o “permiso médico”, según corresponde, para aquellos pacientes que habiendo demandado el Servicio, superan totalmente, a criterio del personal médico responsable del mismo, el incidente correspondiente, y pueden regresar a continuar con sus labores o deben trasladarse por sí mismos o acompañados a una Institución de Atención Médica o a sus respectivos domicilios.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD

- Cuando el contratista no acuda en los tiempo establecidos como máximos a todo tipo de solicitud de servicio relacionada con primeros auxilios médicos caracterizada como “emergencia”.
- Cuando el contratista no responda de forma efectiva a brindar Primeros Auxilios sobre las situaciones que se detallan en el Punto: **EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se realice el traslado de usuarios que demanden el servicio y puedan ser movilizado, y/o no se utilicen los medios apropiados correspondientes, en el proceso de llevarlos hacia el sector o espacio destinado a la Atención de Primeros Auxilios. • Cuando el traslado no se realicen bajo la vigilancia del personal médico. • Cuando no se realice el seguimiento apropiado de cada caso hasta el otorgamiento de “alta médica” o “permiso médico”, según corresponda, o deban trasladarse por sí mismos o acompañados a una Institución de Atención Médica o a sus respectivos domicilios.
<div style="border: 1px solid black; background-color: #fce4d6; padding: 5px; text-align: center;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la demanda de Primeros Auxilios no le impida al paciente trasladarse por sus propios medios y por se le indique así lo haga hasta el sector de atención médica de la institución - Cuando por medios propios el paciente decida retirarse y no se puede realizar el seguimiento apropiado del caso hasta el alta médica. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Primeros Auxilios.
<div style="border: 1px solid black; background-color: #fce4d6; padding: 5px; text-align: center;"> 20.CONFORMIDAD MÁXIMA </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE SERVICIO DE TRASLADO DE EMERGENCIA EXTERNO	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista garantiza el Traslado de Emergencias Externo inmediato para todos los casos que, según criterio médico, así lo requieren, si este requerimiento se establece en las correspondientes El contrato. • El contratista verifica que se cumplan los protocolos establecidos para el traslado de pacientes en cumplimiento de la Normativa Legal vigente para estos procedimientos • El contratista garantiza el Servicio de Traslado de Emergencias Externo hacia Centro Hospitalario adecuado, mediante la provisión de Ambulancia, chofer y Personal Médico responsable, en cumplimiento de la Normativa Legal vigente para estos procedimientos, si así se lo demanda, en función de la envergadura del proyecto, el contrato. 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumpla con el Traslado de Emergencias Externo inmediato o el medio no reúna las condiciones necesarias para este fin. • Cuando no se cumplan los protocolos establecidos para el traslado de pacientes en cumplimiento de la Normativa Legal vigente para estos procedimientos • Cuando el Servicio de Traslado de Emergencias Externo hacia Centro Hospitalario no sea adecuado y de Calidad, o el mismo no esté en cumplimiento de la Normativa Legal vigente para estos procedimientos.
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el contratista utiliza medios de transporte externo que no han sido previamente No Objetados por la Entidad estatal competente, pero los mismos cumplen con la Normativa Legal Vigente, y esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Que el chofer y el personal médico de Ambulancia no han sido previamente No Objetados por la Entidad estatal competente, pero los mismos cumplen con la Normativa Legal Vigente, y esto no afecta la calidad de prestación del servicio. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Primeros Auxilios.
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE CAPACITACIÓN EN RCP Y PRIMEROS AUXILIOS	
<p>El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista planifica e implementa, como mínimo semestralmente (cada 6 meses), Programas específicos de capacitación en RCP y Primeros Auxilios, dirigidos tanto a Personal propio del Operador, como a Personal Educativo designado por la Entidad estatal competente. • El personal del servicio entrega, según calendarios establecidos, al Personal que trabaja en la Institución, material impreso informativo sobre RCP y Primeros Auxilios y toda otra información que establezca la Entidad estatal competente, como mínimo semestralmente (cada 6 meses). 	
CRITERIO DE ACEPTABILIDAD	

<p style="text-align: center;">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando no se implemente semestralmente los Programas específicos de capacitación en RCP y Primeros Auxilios dirigido al Personal propio del Operador, como al Personal Educativo designado por la Entidad estatal competente. - Cuando no se entregue semestralmente material impreso informativo sobre RCP y Primeros Auxilios y toda otra información que la Entidad estatal competente así lo requiera.
<p style="text-align: center;">10. CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el material entregado no cuente con la aprobación de la Entidad estatal competente pero tenga la Calidad necesaria para cumplir su función. - Cuando los cursos se realicen con leves demoras respecto a las fechas y/u horarios establecidos. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio Capacitación en RCP y Primeros Auxilios.
<p style="text-align: center;">20. CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE REGISTRO Y REPORTE DE INCIDENTES DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS

El evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista registra y reporta al CENTRO DE CONTROL, y al Responsable designado por la Entidad estatal competente, diariamente, todos los incidentes de Primeros Auxilios ocurridos dentro de las instalaciones del proyecto.
- El Servicio de Primeros Auxilios lleva un registro actualizado de todo los usuarios atendidos, especificando, entre otros datos:
 - Apellido y nombre
 - Cargo o clase de función y lugar de trabajo (si son parte del Personal que trabaja en la Institución)
 - Grado y turno al que pertenece (si es Alumno)
 - Horarios de la atención
- N° de Identificación
- El contratista da aviso al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente, y emite un reporte inmediato de incidentes graves correspondiente al Servicio de Primeros Auxilios.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p align="center">0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifica mal funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control • Cuando el registro que lleva el Servicio no se encuentre actualizado o contenga falta de los datos que se detallan en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO • Cuando no se dé aviso al CENTRO DE CONTROL y al Responsable designado por la Entidad estatal competente de los incidentes graves correspondiente al Servicio de Primeros Auxilios. • Cuando no se emita un reporte inmediato de los incidentes graves correspondiente al Servicio de Primeros Auxilios.
<p align="center">10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de prestación del servicio. <p>Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que se verifique incorrecto funcionamiento o uso del software instalado para la gestión de los procesos internos del Servicio y el registro de los mismos por parte del centro de control, pero esto no afecta la calidad del Servicio. - Cuando no se dé aviso inmediato al CENTRO DE CONTROL o al Responsable designado porque el proceso de atención médica del paciente así no lo permita.

	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se produzcan demoras leves en la emisión del reporte de incidentes. - Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la prestación del servicio de Primeros Auxilios.
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Los Procedimientos de Control y el Programa de Evaluación del Servicio se ajustan en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetados para el Servicio de Primeros Auxilios.
- El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos y Programa de Evaluaciones de Control no objetado para el Servicio de Primeros Auxilios.
- Los resultados de las Inspecciones y Evaluaciones de Control del Servicio se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente.
- La totalidad de los Procedimientos de Control implementados por el contratista arrojan resultados satisfactorios totales como mínimo de un 85%.
- El contratista implementa las Encuestas de Satisfacción Mensuales oportunamente aprobadas por la Entidad estatal competente para el Servicio Primeros Auxilios.
- Los resultados de las Encuestas de Satisfacción se registran en la Centro de control (CENTRO DE CONTROL), dentro de las 24 h. de completada la Evaluación y están siempre disponibles para revisión de la Entidad estatal competente.
- Los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Servicio de Primeros Auxilios obtienen un nivel de satisfacción de los usuarios de, como mínimo, el 85%.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

0. NO CONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se manifiesten desajustes importantes entre las actividades de Control que lleva adelante el contratista para el servicio y aquellas llevadas adelante por el Personal de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, por ausencia o incumplimiento de los correspondientes protocolos de enlace. • Cuando el contratista no cuente con Manual de Procedimientos de Control No Objetados por parte de la Entidad estatal competente, para el Servicio Primeros Auxilios. • Cuando el Personal Supervisor del contratista que realiza los controles, no cumple con los procedimientos establecidos No Objetados por parte de la Entidad estatal competente.
--------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los resultados de los Procedimientos de Control no se registran en el centro de control en el tiempo establecido. • Cuando el resultado que arrojan los Procedimientos de Control interno del contratista no arrojan el nivel de conformidad establecido • Cuando no se implementa reingeniería de procesos ante resultados poco aceptables de los Procedimientos de Control. • Cuando los resultados de los análisis y/o Encuestas de Satisfacción establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO no arrojan los resultados allí fijados y/o no se implementan correctivos ante resultados no satisfactorios. • Cuando los resultados de Encuestas de Satisfacción y Análisis requeridos no se registran en el centro de control en los tiempos establecidos en el Punto: EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 10.CONFORMIDAD ACEPTABLE </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procesos de Control <p style="text-align: center;">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a Procedimientos de Control, Encuestas de Satisfacción y/o resultados de análisis requeridos, pero éstos se realizan apropiadamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procesos de Control.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 20.CONFORMIDAD MÁXIMA </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS DEL SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS	
<p>El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista cuenta con Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Primeros Auxilios. • El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos Correctivos no objetados para el Servicio de Primeros Auxilios. • El contratista cumple con los tiempos de Gracia o Rectificación / Reactivos / Correctivos establecidos en los Indicadores de Gestión y/o Indicadores de Servicio y en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. 	

<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio de Primeros Auxilios, atiende el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • El contratista presenta para su no objeción por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos Correctivos, antes de implementar los cambios pretendidos. Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos Correctivos Vigentes.

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

<p>0. NO CONFORMIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente, o no cumpla con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente • Cuando se verifiquen reiterados incumplimientos de los Tiempos de rectificación establecidos en el correspondiente Anexo Contractual de Mecanismos de Pago. • Cuando el contratista no atienda el 100% de las solicitudes de servicio requeridas a través del centro de control. • Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos Correctivos antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.
---------------------------------	--

<p>10.CONFORMIDAD ACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos <p align="center">Nota: El Evaluador seguirá criterios como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratista no cuente con los Procedimientos Correctivos oportunamente No Objetados por la Entidad estatal competente pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos. • Cuando el contratista no cuente con Procedimientos correctivos ajustados pero se verifique correcta implementación de dichos Procedimientos. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
--	--

<p>20.CONFORMIDAD MÁXIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.
-------------------------------------	---

EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS DE

CONTINGENCIA

El Evaluador valora el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- El contratista cuenta, como parte integrante del Manual de Operación No Objetado del Servicio, un Documento que explicita los Procedimientos de Contingencia para garantizar la continuidad de las prestaciones del Servicio de Primeros Auxilios ante acontecimientos imprevistos.
- El contratista realiza en coincidencia con lo establecido en el Programa de Contingencia del Servicio, como mínimo, un simulacro por año contractual, que pone a prueba la totalidad de los métodos y procedimientos descritos en dicho Programa de Contingencias.
- Los Procedimientos de Contingencia se ajustan en función de las actividades y/o programa de actividades de los diferentes Sectores Funcionales a los que se provee el Servicio, de acuerdo a lo establecido por la Entidad estatal competente, elaborándose todos los protocolos de enlace necesarios para la correcta operación conjunta.
- El contratista cuenta con Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Primeros Auxilios.
- El contratista cumple con lo establecido en los Procedimientos de Contingencia no objetados para el Servicio de Primeros Auxilios.
- El contratista presenta para su no objeción, por parte de la Entidad estatal competente según procedimiento de Revisión establecido en el Anexo Contractual correspondiente, toda modificación de sus Procedimientos de Contingencia, antes de implementar los cambios pretendidos.
Una vez aprobada, dicha modificación, se integra a los Procedimientos de Contingencia Vigentes

CRITERIO DE ACEPTABILIDAD

**0. NO
CONFORMIDAD**

- Cuando el contratista no cuente y/o cumpla con Procedimientos de Contingencia No Objetados y actualizados y ajustados y/o con los correspondiente Protocolos de Enlace con los Procedimientos de la Institución.
- Cuando se verifique la no realización del simulacro establecido en los Procedimientos de Contingencia.
- Cuando se verifique fehacientemente que los resultados de los Procedimientos de Contingencia no son los esperados y no se realicen los correspondientes ajustes a los Procedimientos vigentes.
- Cuando el contratista no presente para la No Objeción de la Entidad estatal competente las modificaciones que pretenda introducir en los Procedimientos de Contingencia antes de implementarlos y/o cuando una vez No Objetados no los incorpore a los Procedimientos vigentes.

**10. CONFORMIDAD
ACEPTABLE**

- Cuando los incumplimientos detectados son de características leves a juicio del evaluador y no afectan de manera considerable la calidad de implementación de los Procedimientos Correctivos

Nota: El Evaluador seguirá criterios como los

	<p>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando los incumplimientos se refieren a falta de registros en el centro de control, referidos a la ejecución de Procedimientos de Contingencia, pero éstos se realizan apropiadamente. • Cuando los Procedimientos de Contingencia no están actualizados y/o ajustados pero se implementan correctamente. • Todo otro elemento que a su juicio no indique baja en la calidad de la implementación de los Procedimientos Correctivos
20.CONFORMIDAD MÁXIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se presente ninguna de las irregularidades antes mencionadas.

PLANILLAS

Las Planillas que se incluyen son a título ilustrativo.

Las mismas deberán ser confeccionadas por el Personal designado por la Entidad estatal competente para la realización de estos Procedimientos, de manera ajustada para cada Proyecto, su complejidad y envergadura

MODELO DE PLANILLA EVALUACIÓN MENSUAL

Planilla de Evaluación Servicio de Primeros Auxilios			
FECHA:		RESPONSABLE:	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> NOMBRE Y CARGO FIRMA </div>
CRITERIOS DE SELECCIÓN SECTORES A CONTROLAR	%	ÁREAS SELECCIONADAS	
a. TOTALIDAD DE SECTORES Y SERVICIOS	100		
b. NO CONFORMIDADES ANTERIORES			
CRITERIOS DE PUNTAJE			
0: NO CONFORMIDAD	10: CONFORMIDAD ACEPTABLE	20: CONFORMIDAD MÁXIMA	
PROCESOS A CONTROLAR	CONTROLES <u>Nota:</u> Se siguen los criterios establecidos en el Punto: 6.5. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTABILIDAD	PUNTAJE	OBSERVACIONES
CONDICIONES GENERAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			

NORMAS LEGALES, REGLAMENTARIAS, REGULATORIAS U OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			
RECURSO HUMANO			
RECURSO FÍSICO			
RUTINAS DE PRESTACIÓN			
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL			
PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS			
PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA			

MODELO DE PLANILLA DE NO CONFORMIDAD

Planilla de No Conformidad Servicio de Primeros Auxilios				
SECTOR EMISOR:				
FECHA APERTURA:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
SECTOR RECEPTOR:				
FECHA RECEPCIÓN:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
RESPUESTA SECTOR RECEPTOR				
ACCIÓN CORRECTIVA N°	PUNTAJE		PENALIDADES	
SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES			
FECHA				
FECHA				
FECHA CIERRE:		RESPONSABLE:	NOMBRE Y CARGO	FIRMA

10. Consideraciones para el seguimiento de los indicadores ambientales

Los indicadores ambientales presentan ciertas características particulares para su definición y seguimiento, por lo cual, deben ser tenidos en consideración ciertos

aspectos relativos a la definición de las líneas base, sistema de recolección de información, forma de cálculo y análisis de la información.

10.1.1 Definición de las líneas base para los indicadores

La línea base se define como el valor o umbral mínimo a igualar o superar para los distintos indicadores que constituyen el sistema de evaluación ambiental, certificación o, en nuestro caso, parte de los mecanismos de incentivos ambientales de los contratos APP. La consecución del objetivo de igualar o superar la línea base vendrá implícita en la definición del indicador.

La existencia de una línea base se fundamenta en la necesidad de facilitar el trabajo de valoración cuantitativa del impacto ambiental y uso de recursos naturales y la implantación y monitorización de las estrategias de reducción del mismo. Responde a la problemática que supone la heterogeneidad de posibles casos y escenarios que se pueden dar en cada edificio o infraestructura. Es por ello que la línea base puede variar en la escala espacial (nacional, regional o local) y en la escala temporal según la fase del ciclo de vida del edificio o infraestructura (Planeación y Diseño; Construcción; Operación y Mantenimiento; y Reversión y Desmantelamiento).

Resulta importante señalar la relación intrínseca que debe guardar la definición de la línea base con la práctica habitual de la industria concreta (“business as usual”) que normalmente viene definida por la normativa y marco regulatorio. En muchos casos será la propia normativa la que defina los umbrales a igualar o superar, así como las distintas categorías que diferencian umbrales para el mismo parámetro. Por ejemplo, la normativa colombiana establecerá distintos umbrales en los parámetros de calidad físico-química del agua en función del contexto ambiental de la cuenca vertiente. En el ámbito del uso de recursos (agua energía y materiales), de la misma forma, la línea base puede variar en función del uso concreto de cada infraestructura, calidad ambiental y confort requeridos y las condiciones de climatología del lugar.

Por otro lado, cabe hacer referencia al posible uso de la normalización a distintas escalas. En el caso de LEED, por ejemplo, las líneas base se desarrollan atendiendo a los umbrales establecidos por las normas ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating, and Air-Conditioning Engineers). En este sentido, destaca la mejora continua de las líneas base en función de las actualizaciones de las normas ASHRAE.

En otros casos, la línea base puede definirse a través de un método autorreferente. Este método consiste en la elaboración de un escenario o edificio tipo no real en el que un edificio o infraestructura en circunstancias similares al caso de estudio (misma superficie, forma, climatología, organización... etc.) cumple con los valores límite

definidos por la normativa. Posteriormente a la elaboración de dicho escenario, éste pasa a compararse con el caso de estudio para contrastar el cumplimiento del umbral del parámetro en cuestión.

Establecimiento cuantitativo vs. Cualitativo

Se establece una diferenciación entre dos posibles tipologías de línea base según el tipo de umbral. En el caso de establecer un umbral cuantitativo, se fija un valor numérico a igualar o superar a modo de requisito a cumplir. En el caso de establecer un requisito cualitativo, la condición de cumplimiento no estará definida por un valor numérico, sino por la existencia o no de un elemento. Esta última tipología se aplica frecuentemente a la elaboración de planes y programas, en las que el requisito no es otro que su elaboración y cumplimiento, sin establecer un umbral.

10.1.2 Diseño del sistema de recogida de información para el seguimiento de indicadores ambientales

Los indicadores se componen de variables, las cuales son en realidad información obtenida de datos que a su vez se obtienen de mediciones, registros, inventarios, análisis, entre otros; los datos se convierten en información cuando aportan significado, relevancia y entendimiento, en un tiempo y lugar específico. Lo que puede ser información para una persona o entidad puede ser simplemente irrelevante para otra. El principal desafío de la evaluación y planificación es separar los datos que tienen sentido y aportan información, para asegurarse de que el análisis se realice basado en la mejor información disponible.

Es importante que el concesionario o contratista maneje un sistema de recolección de información, que consistirá de mecanismos que permitan recolectar los datos necesarios para poder obtener información, las variables que permiten calcular los indicadores, de igual manera servirán para soportar la gestión realizada en el cumplimiento de los requisitos contemplados para cada uno de los ejes temáticos.

El sistema de recolección de información depende del tipo de indicador, ya que si este es cuantitativo, cualitativo, de gestión, de servicio o de mejora continua, varía la información y la forma en que se requiere.

Los mecanismos que se proponen para recolectar la información que permitirá realizar seguimiento al estado de cumplimiento del indicador con respecto a la meta establecida, a la gestión realizada para lograr el cumplimiento de las metas y las

acciones de mejora para gestionar posibles desvíos que no permiten alcanzar las metas, son los siguientes:

- a. **Informes de desempeño ambiental y sostenibilidad:** son informes que presentan el desempeño operacional de las empresas concesionarias y sus contratistas, en gestión ambiental y sostenibilidad, con base a los indicadores propuestos para cada una de las etapas del proyecto, las fórmulas de cálculo de indicadores y los documentos soporte con periodicidad anual.
- b. **Los informes de desempeño:** deben ser documentos que contengan toda la gestión realizada por el contratista en el periodo reportado, teniendo como finalidad el cumplimiento de los indicadores aplicables. Debe contener actividades de obra realizadas, empresas contratistas involucradas, gestión realizada para lograr el cumplimiento de cada uno de los indicadores, gráficas que evidencien el comportamiento de la medición con respecto a la meta para cada indicador, tablas de datos comparativas con registros de medición y parámetros normativos, formatos utilizados para toma de datos, facturas de compra, cumplimiento de los programas de medición, seguimiento y reducción propuestos en la fase de planeación y diseño, planes de acción diseñados para lograr el cumplimiento de las metas que no consiguieron en los periodos para especificaciones técnicas de los equipos o tecnologías adquiridas para medición y reducción en el consumo de uso de agua y energía, certificados de calibración de los equipos que los requieran; y demás información que se considere necesaria para demostrar la gestión y el cumplimiento de cada uno de los indicadores.
- c. **Documentos y registros:** Son archivos, formatos, informes, facturas de compra, certificados, entre otros que permiten verificar la gestión realizada para el cálculo o cumplimiento de un indicador determinado. Deben presentarse de acuerdo a la periodicidad que se establezca en el indicador y dentro de los informes de desempeño de la gestión ambiental y de sostenibilidad.
- d. **Auditorías o inspecciones periódicas:** consisten en la verificación visual del cumplimiento de los parámetros y metas propuestos en los indicadores, al igual que sus mecanismos de medición. Las auditorías podrán realizarse cada vez que la entidad lo requiera, o podría definirse un cronograma donde se realice una visita por cada una de las etapas; otra razón para realizar una auditoría es el principio de precaución, que consiste en que si hay posibilidad o sospecha de una afectación al ambiente, se podrá realizar una inspección para verificar si efectivamente hay un riesgo para el medio ambiente.
Como herramienta principal para realizar auditorías e inspecciones periódicas, deberá realizarse una lista de chequeo, a partir de la batería de indicadores y la hoja de vida de cada uno de ellos.

Periodicidad en la recogida y toma de datos

La periodicidad en la medición corresponde al espacio de tiempo con el cual se deben calcular y registrar los logros obtenidos tras la medición del indicador (anual, mensual, semestral, entre otros, de acuerdo con lo definido en cada indicador). Se define teniendo en cuenta entre otros aspectos, la importancia o la criticidad del servicio prestado, la complejidad del proceso, la facilidad para obtener, analizar y generar los datos, la periodicidad de ejecución del proceso, así como la disponibilidad de los datos.

Dependiendo el tipo de indicador, así mismo dependerá el periodo de recolección de la información y la posterior medición o cálculo del indicador por parte del concesionario. Es decir el tiempo de recolección, toma de datos y medición es intrínseco de cada indicador de acuerdo con el tiempo de verificación definido en cada uno. La aplicación de deducciones o bonificaciones por cumplimiento o incumplimiento de la meta del indicador, depende de los resultados obtenidos de acuerdo con el tiempo de verificación presentado en cada uno de los indicadores formulados y si el concesionario tiene la capacidad de demostrar el cumplimiento de la meta en el tiempo de rectificación establecido.

Por ejemplo, para poder conocer el porcentaje de reducción en el consumo de energía es necesario obtener una medición permanente de la energía consumida dentro de la operación, para esto es necesario implementar un medidor de consumo eléctrico que registre el consumo permanentemente, a su vez deberá existir un formato donde se pueda registrar el consumo eléctrico, ya sea diario, semanal, mensual. Con esta información, se aplica la fórmula del indicador y se podrá verificar si se cumplió la meta de reducción de energía durante la etapa analizada.

Personal responsable

Deberá asignarse un responsable para la obtención de la información necesaria para el cálculo o evidencia del cumplimiento de los indicadores, la cual deberá estar en cabeza del departamento ambiental del concesionario o del departamento que asuma las funciones relacionadas con la gestión ambiental; y la responsabilidad podrá ser asignada de acuerdo a competencias a: el gerente ambiental o HSE (Health, Safety and Environment, en español Salud, Seguridad industrial y Medio Ambiente), Especialista ambiental o HSE, Residente ambiental o profesional ambiental, el cual tendrá como responsabilidades:

- a. Recolectar, tabular, registrar y presentar de manera oportuna la información que permita calcular y demostrar la gestión en torno a los indicadores, en los formatos que defina la empresa.

- b. Presentar al responsable del análisis los resultados obtenidos en el cálculo de las fórmulas de los indicadores y en la gestión del cumplimiento de los requerimientos y apoyar el análisis.
- c. Apoyar en la aplicación de las herramientas de seguimiento, el análisis de los indicadores y la formulación de acciones preventivas, correctivas o de mejora cuando se requiera.
- d. Deberá liderar la comunicación entre todas las áreas de la empresa, para que se asignen responsables operativos para la toma de registros de medición para los indicadores que se requiera y deberá capacitar y hacer seguimiento al desarrollo de las actividades de dicho personal.
- e. Elaborar el informe de desempeño de gestión ambiental y sostenibilidad.

Una vez obtenida la información proveniente del cálculo y verificación de los resultados de los indicadores con respecto a la meta, se debe realizar un análisis de los resultados, el cual deberá estar a cargo del director del proyecto, líder del área ambiental o del área que asuma las funciones de gestión ambiental, o quien sea asignado para estas actividades. Las actividades a realizar son las siguientes:

- a. Verificar que el seguimiento, el registro y el análisis de los indicadores se realice de forma oportuna.
- b. Revisar y analizar los resultados registrados por el responsable del cálculo.
- c. Revisar, aprobar y presentar el informe de desempeño de gestión ambiental y sostenibilidad.
- d. Socializar con las áreas responsables de la gestión y cálculo de los indicadores, los resultados obtenidos.
- e. Formular y velar por la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, cuando no se consiguen lograr las metas definidas en cada uno de los indicadores.

Formación de las personas involucradas

Las personas que estén involucradas en lo referente al cálculo, verificación y análisis de los indicadores, deberán ser personas profesionales con conocimientos y experiencia en formulación y seguimiento a proyectos y en gestión ambiental y sostenibilidad.

Las personas encargadas de realizar actividades operativas como toma de registros, verificación de funcionamiento de equipos, mantenimientos y/o reparaciones, entre otras actividades que estén relacionados con obtener información para el cumplimiento de los indicadores, deberán recibir una inducción y capacitaciones periódicas, por parte del personal que se ocupe de la gestión ambiental de la compañía, sobre los aspectos ambientales y las metas definidas en los indicadores, al

igual que sobre el diligenciamiento de los formatos, periodicidad y forma de la entrega.

10.1.3 Forma de cálculo de los indicadores

La forma de cálculo, depende directamente de la naturaleza de cada uno de los indicadores, de la siguiente manera:

- a. Indicadores Cualitativos: para estos indicadores no se requiere cálculo o aplicación de fórmulas matemáticas, únicamente se debe elaborar el documento, registro, estudio, muestreo que establezca el indicador en su meta.
- b. Indicadores Cuantitativos: este tipo de indicadores se debe calcular de acuerdo a la fórmula definida para cada caso específico de acuerdo al periodo de reporte establecido.

Los mecanismos de cálculo o seguimiento para el cumplimiento de los indicadores se presentan en las tablas de indicadores seleccionados para cada una de las etapas establecidas en el presente documento y en las fichas técnicas de cada indicador.

10.1.4 Análisis de la información y representación de datos

La persona responsable del análisis de los resultados de los indicadores, junto con su equipo de trabajo, interpreta la información generada por los indicadores, en caso de detectarse desviaciones significativas en las metas definidas en cada uno de los indicadores, se analizan las causas y se acuerdan medidas correctivas, las cuales se deben estructurar en un plan de acción, con actividades concretas y tiempos de ejecución y seguimiento.

Una vez los contratistas o concesionarios realizan el reporte al centro de control, o si alguno de los entes de control, como la entidad contratante, interventoría o alguna otra entidad estatal, durante la verificación detecta incumplimiento del indicador, deberá iniciar el cálculo del periodo de rectificación definido en cada caso y posteriormente deberá realizarse el cálculo de la deducción de acuerdo con el esquema de pago.

Para interpretar los resultados de los indicadores se deben utilizar hojas de cálculo, matrices, graficas comparativas, o se puede implementar software informático que genere los resultados, la comparación y las gráficas, una vez se entreguen los resultados.

La información de los indicadores determina en el periodo de tiempo evaluado, ya sea mensual, semestral, anualmente, o por fases, el estado de la gestión ambiental y de sostenibilidad en cada uno de los ejes temáticos.

Ejemplo de explotación de indicadores:

- En el primer año de la fase operativa se implementó el programa de medición de consumo de agua, que permitió obtener registros diarios de los volúmenes captados en cada una de las actividades. Se obtuvo un volumen de captación de 800 m³, el cual equivale al 85% del volumen de captación estimado para esta etapa, puesto que la reducción en el consumo fue de 15% para el primer año de operación.
- De la totalidad de parámetros monitoreados para vertimientos, todos cumplieron con lo establecido en la Res. 631 de 2015. Es decir 10 parámetros monitoreados, 10 parámetros dentro de lo establecido en la norma.
- Durante los dos primeros meses de la fase constructiva se adquirió un 5% de materiales sustentables certificados, razón por la cual no se cumplió con la meta establecida en el indicador de uso de materiales sustentables y deberá establecerse un plan de acción para buscar dar cumplimiento al indicador en el tiempo que resta de esta fase

Estandarización de los resultados

Los resultados obtenidos del cálculo y valoración de los indicadores, deberán presentarse en las unidades de medida establecidas en la batería de indicadores, estas pueden ser porcentaje, litros por día, metros cúbicos, número de individuos entre otros.

Los resultados deberán presentarse de acuerdo al formato y al procedimiento que se defina para la presentación del informe de desempeño anual de gestión ambiental y sostenibilidad, y deberá contener como mínimo lo establecido en capítulos anteriores.

Una vez obtenidos los resultados de las variables recopiladas para el cálculo de la fórmula del indicador y los soportes documentales establecidos dentro de cada uno de dichos indicadores, deberá verificarse la calidad de los datos obtenidos, es decir que sean coherentes, que correspondan a la realidad de la operación y verificar que no existan posibles fallas humanas de lectura o escritura o fallas en los instrumentos de medición.

Una vez realizada la verificación de las variables, se deberá aplicar la fórmula correspondiente y posteriormente realizar la comparación con la meta definida en la batería de indicadores, realizar los análisis correspondientes, y formular y aplicar las acciones a las que haya lugar.

10.1.5 Hoja de vida de los indicadores

La empresa contratista o concesionaria, deberá diligenciar el formato de “Hoja de vida de indicadores”, en el cual se debe registrar el seguimiento del indicador de acuerdo a la periodicidad establecida y teniendo en cuenta los siguientes campos:

- **Periodo:** corresponde al periodo de reporte, lo ideal es que se alimente con información mensual, pero se podrá definir el ingreso de información con periodicidad mensual, bimestral, semestral.
- **Variables:** En estas celdas el responsable debe ingresar la información cuantitativa, teniendo en cuenta la operación matemática o fórmula definida.
- **Resultado del indicador:** se coloca el resultado de la operación matemática.
- **Meta:** se debe relacionar la meta del indicador para el periodo de reporte (anual), o las metas establecidas por el concesionario para periodos de reporte o seguimiento internos.
- **Avance % Meta:** en esta celda se calcula el porcentaje de avance del indicador frente a la meta establecida.
- **Cualificación anual:** corresponde a la calificación cualitativa del resultado del indicador, de acuerdo con la meta establecida en el indicador.
- **Gráficas:** las gráficas permiten realizar seguimiento al comportamiento del resultados deberán contener el comportamiento del resultado del indicador con respecto a la meta establecida en el documento o a las metas parciales establecidas por el concesionario.
- **Análisis de resultados:** ara cada periodo de cálculo del indicador, los responsables del análisis del indicador con base a la información registrada en las variables y el cálculo del indicador deben validar el comportamiento de los gráficos registrar la justificación de los resultados obtenidos.
- **Acciones realizadas:** el responsable del análisis del indicador deberá relacionar las acciones que realizaron para obtener los resultados del indicador.
- **Acciones preventivas, correctivas o de mejora:** se deberán presentar las acciones preventivas, correctivas o de mejora incluidas en el plan de acción para la mejora del desempeño en el cumplimiento del indicador en caso de que los periodos evaluados no cumpliera la meta definida por el indicador o las metas parciales.
- **Fecha de corte:** corresponde a la fecha del periodo evaluado del indicador.
- **Fecha de aprobación:** se refiere a la fecha en la cual el líder del proceso aprobó el cálculo o cumplimiento del indicador y los documentos soportes de dicho cumplimiento.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo se debe realizar el diligenciamiento y la presentación de las hojas de vida de los indicadores para cada una de las etapas de un proyecto vial.

Gráfico No. 5 Ejemplo de diligenciamiento de hoja de vida de indicador para fase de planeación y diseño

HOJA DE VIDA DE INDICADOR				Código	HSEHV-1	Versión	1	
DATOS GENERALES								
NOMBRE DEL INDICADOR:		REDUCCION DE LA ENERGIA GRIS			COD. IND:			
OBJETIVO Y/O DESCRIPCION DEL INDICADOR		El proponente incluye dentro de sus diseños el uso de materiales o materias primas sustentables certificados por algún estándar nacional o internacional como mínimo en un 10% del total de los materiales utilizados.						
PROYECTO RELACIONADO		Concesión vial " El Ejemplo", Departamento del Huila						
FASE		Planeación						
DEPENDENCIA		Departamento HSE						
FORMULA DE CALCULO	Cumple o No Cumple	Identificación de variable	Variable 1	NA.		FUENTE DE DATOS	Disefios y memorias técnicas	
			Variable 2	NA.			Estado de proveedores de materias primas sustentables con certificación	
DEFINICION DE VARIABLES		N.A. N.A.						
PERIODICIDAD DE MEDICION					Previo a la presentación de la propuesta técnica, previo al inicio de la fase constructiva		TIPO	Cualitativo
UNIDAD DE MEDIDA		%		FECHA DE CREACION		nov-14	LINEA BASE	N.A.
RESPONSABLE CALCULO		Profesional Ambiental		RESPONSABLE DEL ANALISIS		Jefe departamento HSE		
Rangos en el cumplimiento de la meta	Sobresaliente		Satisfactorio		Deficiente			
	Mayor igual a		Menor a		Mayor a 10%			
PROGRAMACION DE METAS								
META 1ER TRIMESTRE		META 2DO TRIMESTRE		META 3ER TRIMESTRE		META 4TO TRIMESTRE	META AÑO	
							Cumple con entrega del documento	
SEGUIMIENTO								
Periodo	Variable 1	Variable 2	CALCULO INDICADOR	Meta Total	Avance % Meta parcial	Cualificación Meta parcial	Avance % Meta Total	Cualificación Meta Total
Trimestre 1								
Trimestre 2								
Trimestre 3								
Trimestre 4								
Anual	N.A.	N.A.	CUMPLE	CUMPLE			CUMPLE	Cumple con incorporación del 10% de materiales sustentables certificados en los diseños
ANALISIS REPORTE DE LOGROS								
ANALISIS DE RESULTADOS			ACCIONES TOMADAS			ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, DE MEJORA		
CUMPLE			Se identificaron proveedores con materiales elaborados a partir de materias primas o procesos sustentables certificados por un ente certificador. Se incluyeron materiales sustentables dentro de los diseños de la vía y otras obras adicionales que equivalen a un 12% del total de materiales requeridos para la fase constructiva y un 10% de los materiales requeridos anualmente durante la fase de operación y mantenimiento.					
FECHA DE CORTE			oct-15		FECHA DE APROBACION		dic-15	

Adicionalmente, para cada una de las fases del proyecto, se debe tener en cuenta la ponderación de indicadores la cual se puede determinar utilizando como ejemplo la siguiente tabla:

HOJA DE PONDERACION DE INDICADORES				Código	Versión			
DATOS GENERALES								
PROYECTO RELACIONADO								
DEPENDENCIA								
ETAPA DEL PROYECTO								
PERIODICIDAD DE MEDICION			TIPO		TENDENCIA			
UNIDAD DE MEDIDA			FECHA DE CREACION		LINEA BASE			
RESPONSABLE CALCULO				RESPONSABLE DEL ANALISIS				
SEGUIMIENTO								
Periodo	Variable 1	Variable 2	Calculo de la formula del indicador	Meta del indicador	Tiempo de gracia	Peso del indicador	Ponderación de los indicadores	Cumplimiento (Si o No)
Indicador 1					%	%	%	
Indicador 2					%	%	%	
Indicador 3					%	%	%	
Indicador 4					%	%	%	
Total					100%	100%%	
GRAFICA DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES								
COMPORTAMIENTO SEMESTRAL								
COMPORTAMIENTO ANUAL								
ANALISIS DE LA PONDERACION DE INDICADORES								
ANALISIS DE RESULTADOS			ACCIONES TOMADAS			ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, DE MEJORA		
FECHA DE CORTE				FECHA DE APROBACION				