



Metro

NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO

NIVELES DE SERVICIO

Quito, 10 de julio de 2020

METRO

ÍNDICE

1.	Antecedentes	3
2.	Servicios asociados a la operación de la PLMQ.....	4
2.1	Servicio 1: Mantenimiento de la Calidad de los activos (MCA):.....	4
2.2	Servicio 2: Disponibilidad del servicio – Funcionamiento (DF):	4
2.3	Servicio 3: Aseo y limpieza (AYL):	5
2.4	Servicio 4: Seguridad y Vigilancia:.....	5
2.5	Componentes para el establecimiento de Niveles de Servicio	6
3.	Mecanismo de pago y relación con el cumplimiento de los niveles de servicio.....	6

DOCUMENTO DE TRABAJO

ESTRUCTURA DE NIVELES DE SERVICIO PRIMERA LÍNEA DE METRO DE QUITO PLMQ

1. ANTECEDENTES

De manera general, la contratación tomando en consideración niveles de servicio, o indicadores de desempeño KPI por su sigla en inglés, es una forma de contratación pública basada en la entrega de servicios. En el caso particular, se trata de un contrato de gestión de largo plazo en donde el sector público como mandante define QUÉ necesita y el sector privado define cómo satisfacer dichas necesidades. Es decir, no especifica las tareas a ser desempeñadas sino los resultados a ser alcanzados, sin describir el método para lograrlo, orientándose al servicio que el activo proporciona a los usuarios, y el sector privado se compromete en el largo plazo de proporcionar los servicios. El pago que hace el sector público al sector privado por la prestación del servicio está relacionado al desempeño alcanzado por este último en un determinado periodo.

El Nivel de Servicio corresponde a una condición o exigencia que establece o define la autoridad (Mandante o Concedente), ya sea en el diseño de la infraestructura o en el mantenimiento de éstas y en los servicios contratados, los que pueden ser extensivas a niveles de respuesta o actuaciones del aliado estratégico. Esto es, el Nivel de Servicio se relaciona con las condiciones de la oferta del servicio, estableciéndose ex ante, por parte del Sector Público para la PLMQ, diferentes parámetros de Nivel de Servicio que se deben cumplir como mínimo.

De esta forma, en un contrato concebido por Nivel de Servicio, significaría que se regula la calidad técnica y de servicio, a través de imponer límites admisibles que deben cumplir en todo momento los distintos componentes y elementos que conforman la infraestructura, por lo que las acciones de operación, explotación, actuación y conservación que realice el aliado estratégico, deben tener los incentivos y la regulación necesaria para que no se infrinjan los umbrales definidos.

Un aspecto fundamental de los Contratos por Niveles de Servicios es que el aliado estratégico es responsable del diseño y la ejecución de las actividades de conservación /mantenimiento, que considere necesarias para cumplir con los Niveles de Servicio especificados en el contrato. Los Niveles de Servicios son definidos por el Mandante (Concedente) y comprenden diversos componentes y elementos de la infraestructura o servicio bajo contratación. Si el privado no cumple en un determinado periodo con los Niveles de Servicio estipulados, tendrá como sanción económica previamente definida.

En los contratos siempre es deseable especificar un conjunto de estándares de resultado, que será la referencia para la evaluación del desempeño del Privado. Un estándar de resultado se definirá como el conjunto de exigencias a cumplir por el Privado en cada unidad de constatación que se defina, y asociadas a un indicador de resultados, un umbral y un

período de contabilización. Algunos estándares de resultado podrán estar asociados, además, a un plazo de restauración y a un intervalo máximo entre declaraciones.

2. SERVICIOS ASOCIADOS A LA OPERACIÓN DE LA PLMQ

Los servicios derivados de la operación de la PLMQ que deben ser entregados por el Privado que son de carácter obligatorio y serán regulados por Niveles de Servicio, se enmarcan en cuatro dimensiones como son: “Mantenimiento de la calidad de los activos”, “Disponibilidad-Funcionamiento”, “Aseo y Limpieza”, y “Seguridad y Vigilancia”.

2.1 Servicio 1: Mantenimiento de la Calidad de los activos (MCA): Este servicio, consiste en la realización de todas las actividades necesarias para el mantenimiento de la calidad de la Infraestructura y material rodante. Consiste en mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones, y material rodante, de manera que se mantengan en óptimas condiciones de seguridad y operación. Considera la conservación preventiva y correctiva con el propósito de que los activos mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas.

A modo de ejemplo dentro de este servicio, se establecerán indicadores asociados a:

CUADRO 1: EJEMPLO DE INDICADORES PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN LA “PLMQ”

Sigla	Mantenimiento de Calidad de Activos
MCA-MR	Mantenimiento de la calidad del Material Rodante
MCA-ME	Mantenimiento de estaciones
MCA-MVAC	Mantenimiento de las vías de acceso y circulación de pasajeros
MCA-IL	Iluminación
MCA-SE	Señalética
MCA-B	Baños de estaciones

2.2 Servicio 2: Disponibilidad del servicio – Funcionamiento (DF): Este servicio se relaciona con la gestión de los trenes, el tiempo en que se encuentra disponible, el respeto de las frecuencias programadas, entre otros, a fin de optimizar los tiempos de espera y viaje para los usuarios del servicio. Este funcionamiento incluye la disponibilidad de soporte tecnológico de gestión, e información.

La regularidad será el indicador que mide la puntualidad del servicio prestado respecto del programado.

El sistema tecnológico de operación de la PLMQ provisto por el proveedor debe tener disponibilidad plena a fin de coordinar la correcta prestación del servicio y ser además fuente estadística de medición del desempeño.

A modo de ejemplo algunos indicadores de este servicio son:

CUADRO 2: EJEMPLO DE INDICADORES PARA EL SERVICIO DISPONIBILIDAD- FUNCIONAMIENTO EN LA “PLMQ”

Sigla	Disponibilidad - Funcionamiento
DF-DS	Disponibilidad del servicio para el transporte de pasajeros
DF-RS	Regularidad del servicio (frecuencias – tiempos de viaje)
DF-DTI	Disponibilidad de sistema tecnológico de operación

2.3 Servicio 3: Aseo y limpieza (AYL): Este servicio consiste en el aseo permanente de la PLMQ tanto en su exterior como interior. El Privado deberá mantener todas las instalaciones y vialidad permanentemente aseadas. Dentro de las labores de aseo se considera también la limpieza de los baños públicos (incluida la recolección y disposición de los residuos) y la reposición de insumos. También se considera que no existan olores desagradables, que las paredes y demás estructuras se encuentren limpias, libres de manchas y rayados.

A modo de ejemplo algunos indicadores de este servicio son:

CUADRO 3: EJEMPLO DE INDICADORES PARA EL SERVICIO ASEO Y LIMPIEZA EN LA “PLMQ”

Sigla	Aseo y Limpieza
AYL-ES	Limpieza de estaciones (todas las estaciones)
AYL-MR	Limpieza de material rodante (en funcionamiento)

2.4 Servicio 4: Seguridad y Vigilancia: Corresponde al servicio de vigilancia preventiva y disuasiva, a través de la presencia física de personal y equipamiento especializado. Las condiciones de prestación del servicio se traducen en el evitar accidentes, incidentes.

A modo de ejemplo algunos indicadores de este servicio son:

CUADRO 4: EJEMPLO DE INDICADORES PARA EL SERVICIO SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LA “PLMQ”

Sigla	Seguridad y Vigilancia
SYV-IBP	Incidentes relacionados con la seguridad de bienes y personas
SYV-IMR	Incidentes relacionados con la avería del material rodante

SYV-ACC	Número de accidentes por cada millón de pasajeros transportados
---------	---

El Nivel de servicio corresponde al guarismo, ya sea expresado como un porcentaje o puntuación, que resulta de la aplicación de un conjunto de indicadores. El nivel de servicio representa el grado de cumplimiento de un conjunto de cualidades, condiciones, atributos o estándares alcanzados en la prestación de un determinado Servicio. Corresponde a los niveles de cumplimiento y calidad en la prestación de los servicios de alianza estratégica, determinados de acuerdo con los Indicadores que al respecto se fijan en el contrato.

De esta forma, en un contrato de Alianza Estratégica concebido por Nivel de Servicio, significa que la autoridad pública regula la calidad técnica y de servicio, a través de imponer límites admisibles que deben cumplir en todo momento los distintos componentes y elementos que conforman la PLMQ, por lo que las acciones de operación, explotación, actuación y conservación que realice el Privado, tendrán los incentivos y la regulación necesaria para que no se infrinjan los umbrales definidos. El nivel de servicio está asociado al pago por la prestación del servicio que recibe el Privado.

2.5 Componentes para el establecimiento de Niveles de Servicio

Para determinar un Nivel de Servicio Global (NSG), deben a su vez ser definidos los Niveles de Servicios Parciales (NSP) y la ponderación que estos tienen dentro del nivel de servicio global. Es por ello que, en la fase de revisión y propuesta de mejoras de la presente consultoría, se tendrá especial énfasis en cada uno de los siguientes aspectos:

- Definición del servicio a regular por nivel de servicio
- Estándar de servicio, referido al requerimiento en número de lo permitido para el desempeño de dicho servicio
- Valor del estándar
- Fórmula de cálculo
- Medio de verificación o mecanismo de supervisión
- Ponderación parcial dentro del nivel de servicio global
- Periodicidad de la medición

Cada uno de los aspectos anteriores deben estar claramente establecidos, para lo cual el equipo consultor realizará en la próxima entrega las definiciones, propuestas tendientes a velar por la disponibilidad y calidad de los servicios, así como la claridad de las definiciones, para ser incluidas en el contrato de alianza estratégica.

3. MECANISMO DE PAGO Y RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

La Entidad Concedente (Mandante) se compromete a pagar un monto diferido en el tiempo al Privado, monto que se ajusta por un factor de desempeño del cumplimiento de Niveles de Servicio.

Si el nivel de servicio de un determinado periodo corresponde al cumplimiento de la totalidad de los estándares establecidos, el Privado recibirá el total del pago definido, por el contrario, si el Nivel de Servicio es inferior a los estándares establecidos, el pago que recibirá será inferior al definido.

El Nivel de Servicio parcial NSP corresponde a la nota obtenida para un servicio determinado en el periodo. Para este caso, se tendrán cuatro niveles de servicio parciales, dado que son cuatro los servicios parciales.

El Nivel de Servicio Global NSG corresponde al desempeño total del aliado estratégico en un periodo determinado, de tiempo, y está compuesto con la suma ponderada de cada uno de los Niveles de Servicio Parciales NSP, es decir el nivel de servicio parcial multiplicado por la ponderación o importancia que tiene dentro del NSG.

$$NSG_i = \sum_{s=1}^4 NSPn_i \times FP$$

Donde:

- NSG_i : Nivel de Servicio Global en el periodo i
- $NSPn_i$: Nivel de Servicio Parcial en el periodo i
- FP : Factor de ponderación
- s : Número de servicios entregados en el Contrato Alianza Estratégica

El nivel de servicio puede ser expresado en una escala de 0 a 100 puntos o entre 0 y 1 punto, donde 100 o 1 corresponde a la nota máxima de prestación del servicio y por ende no tiene deducciones de pago asociado. Por el contrario, cualquier nota del NSG inferior a 100 o 1 punto respectivamente, corresponderá a una prestación del servicio por debajo de lo establecido y por lo tanto el pago en el periodo para el Privado, estará sujeto a deducciones.

Los Usuarios

De manera complementaria, se sugiere establecer de manera obligatoria pero no vinculante al pago o deducciones un indicador asociado con la satisfacción de los Usuarios del sistema, como una forma de enfrentar el desafío de responder de forma adecuada a las necesidades de la ciudadanía. Para ello se estima fundamental considerar la opinión de los usuarios del Sistema y de los habitantes de Quito respecto del nivel de satisfacción una vez que el proyecto entre en operación. Esto medido a través de encuestas de satisfacción de usuarios, que permitan en primer término elaborar un Índice de Satisfacción de Usuarios y posteriormente hacerle seguimiento durante toda la vigencia del contrato, con miras al establecimiento de mejoras.