



Ministerio
del Interior

ANEXO I

RETRIBUCIÓN DE LA SOCIEDAD CONTRATISTA

Contenido

DEFINICIONES.....	4
1. Cálculos de los Pagos al Contratista.....	8
1.1. Máximo Pago por Disponibilidad Mensual	8
1.2. Pago Por Disponibilidad mensual (PPD).....	8
2. Deducciones a los Pagos	8
.2.1. Derecho a Hacer Deducciones	8
.2.2. Deducciones por Fallas de Disponibilidad	9
.2.3. Deducciones por No Disponible, Pero Usada	9
.2.4. Deducciones por No Disponibilidad de Toda un Área	9
.2.5. Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas	10
.2.6. Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas.....	10
3. Causales para Deducciones Adicionales	11
.3.1. Fallas repetidas	11
.3.2. Fallas prolongadas	11
4. Efecto de la No Disponibilidad en Otras Deducciones.....	12
5. Rectificaciones o Soluciones Temporales	12
.5.1. Rectificaciones Temporales	12
.5.2. Soluciones Temporales	13
6. Deber de la Sociedad Contratista de Reportar	13
.6.1. Fuente de Información.....	13
.6.2. Errores u Omisiones	13
.6.3. Causas Agravantes	14
.6.4. Cálculo de Deducciones	14
7. Sectores Funcionales y Unidades de Servicio	14
8. Especificaciones Técnicas: Niveles de Servicio	28
.8.1. Alcance de los Servicios	28
.8.2. Estándares de Disponibilidad.....	28
.8.3. Estándares de Calidad Reactivos.....	30
.8.3.1. Grupo R1 - Mantenimiento y rectificaciones reactivas/reemplazo de daños	31
.8.3.2. Grupo R2 - Ejecutar las acciones del Plan de Contingencia	32
.8.3.3. Grupo R3 - Limpieza reactiva	33
.8.3.4. Grupo R4 – Alimentación - Respuesta reactiva	33

.8.4. Estándares de Calidad No Reactivos	34
.8.4.1. Grupo Q1 - Mantenimiento Rutinario / Planeado	34
.8.4.2. Grupo Q2 - Mantenimiento de Espacios Exteriores	38
.8.4.3. Grupo Q3 - Plan y Gestión de Seguridad, Incendios y Emergencias	40
.8.4.4. Grupo Q4 – Software de control.....	42
.8.4.5. Grupo Q5 - Gestión del Contrato y Reportes.....	46
.8.4.6. Grupo Q6 - Acceso y Comunicación con la Contratante.....	48
.8.4.7. Grupo Q7 - Limpieza programada.....	49
.8.4.8. Grupo Q8 – Servicio de Economato y Alimentación	51

DEFINICIONES

<p>“Área”</p>	<p>Refiere a cada zona del Centro referida como Área del Centro identificada como Ai ($i=1 \leq 11$), Bj ($j: 1 \leq 3$) según corresponda, de acuerdo con el listado de la cláusula 7.</p>
<p>“Área Funcional”</p>	<p>Sector del Área (integrado por uno o más locales) al que se le atribuyen unidades de servicio de acuerdo al listado de la cláusula 7.</p>
<p>“Condiciones para No Disponibilidad de Toda un Área”</p>	<p>Cuando se encuentra No Disponible y no es usada para los fines operacionales previstos cualquiera de las siguientes combinaciones de áreas funcionales:</p> <p>En la misma Unidad UIPPL (27 o 28 o 29)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35 celdas colectivas, o • 20 celdas individuales, o • 15 celdas colectivas y 10 individuales, o • 4 áreas funcionales (no Celdas), y 15 celdas (entre colectivas o individuales) <p>En el Área de Admisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 celdas individuales, o • 10 celdas individuales y otras 3 áreas Funcionales (no Celdas) <p>En el Área de Centro de Arrestos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 celdas (entre individuales y colectivas), o • 5 celdas (entre individuales y colectivas) y otras 3 áreas Funcionales (no Celdas) <p>En el resto de las Áreas si más del 50% de las Áreas Funcionales se encuentra No disponibles.</p> <p>También, cuando dos Áreas o más no cumplen con los requerimientos relacionados con el servicio de seguridad indicados en los Estándares de Calidad del Servicio de Seguridad y Equipamiento.</p>
<p>“Día”</p>	<p>Para el cálculo de la Retribución a la Sociedad Contratista, Día es un período de 24 horas, que empieza a las 00:00 horas. Para otros usos, se refiere a días corridos.</p>
<p>“Estándares de Calidad”</p>	<p>Son los niveles de calidad que la Sociedad Contratista debe mantener, se dividen en dos tipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Estándares de Calidad Reactivos”, aquellos por los cuales la Sociedad Contratista debe responder en caso de fallas y/o reparar a efectos de mantener los estándares identificados en las Especificaciones de Nivel de Servicio (Cláusula 8). 2. “Estándares de Calidad No Reactivos” refiere a las

	reposiciones y acciones que debe tomar la Sociedad Contratista respecto del mantenimiento programado, el uso o ciclo de vida en cuanto a los estándares identificados en las Especificaciones de Nivel de Servicio (Cláusula 8).
“Estándares de Disponibilidad”	Son los niveles de disponibilidad que la Sociedad Contratista debe mantener, en cuanto a accesibilidad, funciones operacionales y condiciones de uso establecidos en las Especificaciones de Nivel de Servicio (Cláusula 8).
“Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos”	Son aquellos con los que debe cumplir un Área Funcional mientras que la Sociedad Contratista lleve a cabo una Rectificación Permanente. <u>Serán acordados entre la Sociedad Contratista y la Supervisión del Contrato al momento de pactar una Rectificación Temporal.</u>
“Evento de Servicio”	Es toda situación que tenga como consecuencia que no cumpla o no alcance los Estándares de Calidad Reactivo, No Reactivos y/o no satisface los Estándares de Disponibilidad.
“Factor de Descuento por Calidad” o “FDC”	Coeficiente para determinar las deducciones según el nivel de prioridad del estándar de calidad correspondiente. El Factor toma los siguientes valores: para Prioridad Alta 0,7 para Prioridad Media 0,5 para Prioridad Baja 0,3
“Falla de Calidad No Reactiva”	Es un Evento de Servicio relacionado con un Estándar de Calidad No Reactivo que no ha sido Solucionado dentro del Plazo de Solución establecido, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula .5.2 (Soluciones Temporales);
“Falla de Calidad Reactiva”	Es un Evento de Servicio relacionado con un Estándar de Calidad Reactivo que no ha sido Rectificado dentro del Plazo de Rectificación establecido, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula .5.1 (Rectificaciones Temporales).
“Falla de Disponibilidad”	Es un Evento de Servicio relacionado con un Estándar de Disponibilidad que no ha sido Rectificado dentro del Plazo de Rectificación establecido y resulta en que un Área Funcional esté No Disponible, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula .5.1 (Rectificaciones Temporales).
“Falla Externa de Servicios Públicos”	Es una falla en la provisión de gas, electricidad, servicios de teléfono o telecomunicaciones, cuando corresponda. Cuando dicha falla se origina en el proveedor del Servicio Público; y solamente en caso que dicha falla no sea resultado de un acto u omisión de la Sociedad Contratista o una de alguna persona designada o representante de la Sociedad Contratista.
“Frecuencia de Verificación de Calidad”	Se refiere al Plazo de monitoreo del cumplimiento de cada Estándar de Calidad, detallado en la columna llamada Método de Verificación de las Especificaciones de Nivel de Servicio (Cláusula 8).
“Método de Verificación de Calidad”	Se refiere a la manera de determinar el cumplimiento de cada Estándar de Calidad, detallado en la columna llamada Método de Verificación de las Especificaciones de Nivel de Servicio

	(Cláusula 8).
“Momento de Falla de Servicio”	Es la fecha y hora en que finaliza el Plazo de Rectificación de un Evento de Servicio sin que ocurra dicha rectificación, momento en el cual el evento de servicio se convierte en una Falla de Calidad o una Falla de Disponibilidad, según sea el caso.
“Momento de Rectificación Registrado”	Es la fecha y hora registrada en Software de Control como el momento en que un Evento de Servicio fue Rectificado o Solucionado.
“Momento de Reporte Registrado”	Es la fecha y hora registrada en Software de Control como el momento en que se registró el Reporte de Evento de Servicio.
“No Disponible”	Cuando un Área Funcional está en un estado o condición que no cumple con uno o más de los Estándares de Disponibilidad.
“No Disponible, Pero Usada”	Se refiere a un Área Funcional que está No Disponible, pero es utilizada por la APC para su propósito normal. No incluye el tiempo usado con propósito de evacuar las Áreas Funcionales y el tiempo tomado para dicha evacuación.
“Período de Deducción por Disponibilidad o Falla de Calidad Reactiva” o “PDDR”	Cuando ocurre una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva: El PDDR es el número de Días que transcurren entre el Día en que ocurre el Momento de Falla de Servicio (incluyendo ese Día) hasta el Día en que ocurre el Momento de Rectificación Registrado (incluyendo ese Día).
“Plazo de Rectificación”	Es el período de tiempo (medido en horas) especificado en los Estándares de Disponibilidad y los Estándares de Calidad Reactivos en las Especificaciones de Nivel de Servicios, permitido para la Rectificación del Evento de Servicio, el cual comenzará en el Momento de Reporte Registrado. No obstante, lo precedente, si la Sociedad Contratista notificó del hecho al Supervisor del Contrato y lo registró en el Software de Control, el Plazo de Rectificación será extendido por el tiempo en el cual la APC o alguna persona designada por esta haya impedido o interrumpido a la Sociedad Contratista de Rectificar cualquier falla para cumplir con los Estándares de Disponibilidad o de Calidad.
“Plazo de Rectificación Permanente”	Es un plazo que, en caso de situaciones de emergencia, deberá ser establecido como se indica en la cláusula .5.1
“Plazo de Respuesta”	Es, cuando aplica, el periodo de tiempo especificado como tal en los Estándares de Disponibilidad y en los Estándares de Calidad Reactivos (Cláusula 8), dentro del cual la Sociedad Contratista debe Eliminar Riesgos Inminentes ante un Evento de Servicio de Disponibilidad o un Evento de Servicio de Calidad Reactivo. Se mide en horas corridas.
“Plazo de Solución”	Es el periodo de tiempo especificado como tal en los Estándares de Calidad No Reactivos (Cláusula 8), dentro del cual la Sociedad Contratista debe solucionar un Evento de Servicio de Calidad No Reactivo.
“Rectificación”	Restaurar la capacidad funcional y asegurar que cualquier Área Funcional que haya sido afectada cumpla según corresponda, con los Estándares de Disponibilidad o Estándares de Calidad después de ocurrido un Evento de Servicio.
“Rectificación Temporal”	Es un trabajo de naturaleza transitorio que no constituye la

	Rectificación de un Evento de Servicio, pero satisface los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos o de Calidad mientras se lleva a cabo una Rectificación.
"Rectificación Permanente"	Es una Rectificación que se alcanza después de que se acuerda una Rectificación Temporal entre las partes. Solución definitiva a un Evento de Servicio.
"Reporte de Evento de Servicio"	Se refiere a la notificación de un Evento de Servicio en el Software de control.
"Riesgos Inminentes"	Cualquier situación que conlleve un riesgo de lesión o accidente inminente que pueda afectar la salud y seguridad de las personas. Para evitar o eliminar dicho riesgo podrá realizar una Rectificación Temporal o Permanente.
"Software de Control"	Es el Sistema Informático o sistema de emergencia en caso de falla del primero, por el cual se comunicarán la Sociedad Contratista y la Administración Pública Contratante en lo relativo a la Operación del Centro de acuerdo con las Especificaciones de Servicio cláusula .8.4.4 .
"Tarifa por Unidad de Servicio" o "TUSH"	Es la cantidad en UI calculada con la fórmula en la cláusula .2.2
"Unidades de Servicio" o "US"	Es el valor atribuido a cada Área Funcional según se establece en la cláusula 7;
"Unidades de Servicio Afectadas" o "UAF"	Es la cantidad total de Unidades de Servicio de las Áreas Funcionales afectadas por una Falla de Disponibilidad o de Calidad, según aplique;
"Unidades de Servicio Totales" o "UTh"	Para todo el Centro o para cada Área del Centro, es la suma de sus Unidades de Servicio, según se establecen en la cláusula 7.

1. Cálculos de los Pagos al Contratista

1.1. Máximo Pago por Disponibilidad Mensual

El máximo Pago por Disponibilidad Mensual (PM) es la cantidad establecida en la cláusula 9.1 del Contrato PPP.

1.2. Pago Por Disponibilidad mensual (PPD)

El Pago Por Disponibilidad mensual (PPD) a ser abonado con respecto al Período “*n*” se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$PPD_n = PM - \sum_j Dn_j + CS_n + CCE_n$$

donde:

PM es el máximo Pago por Disponibilidad, definido en la cláusula 9.1 del Contrato.

j es un índice que refiere a cada deducción;

Dn_j es cualquier deducción que se calcule para el mes *n*, de acuerdo con lo establecido en este Anexo I.

$\sum_j Dn_j$ es la suma de las deducciones con respecto al desempeño de los servicios durante el mes de Contrato *n*, de acuerdo con el Informe de Autocontrol aprobado para ese período y calculado de acuerdo con las provisiones establecidas en la cláusula 2.

CS_n es el Pago en compensación por sobrepoblación para el mes *n*, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 9.1.2 del Contrato PPP.

CCE_n es el Pago en compensación por comida extra para el mes *n*, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 9.1.3 del Contrato PPP.

En cada periodo mensual serán aplicados los descuentos por fallas de Disponibilidad o de Calidad que correspondan a días de dicho mes, independientemente del mes en que inicia o termina el Evento de Servicio que dio origen a las fallas.

2. Deducciones a los Pagos

2.1. Derecho a Hacer Deducciones

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva o una Falla de Calidad No Reactiva ocurre en cualquier momento después de la Puesta en Servicio del Centro, la Administración Pública Contratante tendrá el derecho de hacer Deducciones al calcular el PPD.

Al calcular el PPD para el Período “*n*”, el máximo de Deducciones que la Administración Pública Contratante puede hacer en ese Período es el máximo Pago Por Disponibilidad Mensual en el Período “*n*”.

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva o una Falla de Calidad No Reactiva es el resultado exclusivo de una acción de la APC no considerada en los Documentos Contractuales, o de un incumplimiento contractual por parte de la APC, o por causal de mal uso o vandalismo que exceda el monto establecido en la cláusula 10.5 del Contrato; o es el resultado directo de una Falla Externa de Servicios Públicos, la APC no tendrá el derecho a hacer Deducciones.

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad es el resultado de un Evento de Fuerza Mayor, la APC tendrá el derecho de hacer Deducciones, pero dichas Deducciones no serán tenidas en cuenta a los efectos de calcular hechos de incumplimiento o como causa de terminación anticipada del contrato.

.2.2. Deducciones por Fallas de Disponibilidad

Cada Deducción por Falla de Disponibilidad se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$DD = UAf \times TUS \times PDDR$$

donde:

DD Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Disponibilidad.

UAf Son las unidades de servicio afectadas

TUS Es la tarifa por unidad de servicio, cantidad en UI calculada con la fórmula:

$$TUS = (PM) / (UT \times 30)$$

donde:

PM es el máximo Pago por Disponibilidad Mensual

UT es el número de Unidades de Servicio Totales

PDDR Es el Periodo de Deducción por Disponibilidad.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme a las cláusulas .2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), a .2.3 (Deducciones por No Disponible, Pero Usada), .2.4 (Deducciones por No Disponibilidad de Toda un Area), 3 (Causales para Deducciones Adicionales) y 6 (Deber de la Sociedad Contratista de Reportar).

.2.3. Deducciones por No Disponible, Pero Usada

Cuando el Área Funcional respectiva está No Disponible, Pero Usada, la deducción por la Falla de Disponibilidad será reducida en 50%.

.2.4. Deducciones por No Disponibilidad de Toda un Área

El Día en que ocurre cualquiera de las Condiciones de No Disponibilidad de Toda un Área, para el propósito de la formula en la Cláusula .2.2, el UAf será igual al total de Unidades de Servicio para esa Área. En este caso no aplica reducción por No Disponible, Pero Usada.

.2.5. Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas

Cada Deducción por Falla de Calidad Reactiva se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$DR = FDC \times UAf \times TUS \times PDDR$$

donde:

- DR** Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Calidad Reactiva;
- FDC** Es el Factor de Descuento por Calidad que corresponda según el nivel de prioridad establecido en la cláusula 8 para el Estándar de Calidad Reactivo incumplido;
- UAf** Son las unidades de servicio afectadas por la Falla de Calidad Reactiva;
- TUS** Es la Tarifa por Unidad de Servicio;
- PDDR** Es el Periodo de Deducción por Falla de Calidad Reactiva.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme a las cláusulas .2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), a 3 (Causales para Deducciones Adicionales) y 6 (Deber de la Sociedad Contratista de Reportar).

.2.6. Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas

Cada Deducción por Falla de Calidad No Reactiva se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$DC = FDC \times UAf \times TUS$$

donde:

- DC** Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Calidad No Reactiva;
- FDC** Es el Factor de Descuento por Calidad que corresponda según el nivel de prioridad establecido en la cláusula 8 para el Estándar de Calidad No Reactivo incumplido;
- UAf** Son las unidades de servicio afectadas por la Falla de Calidad No Reactiva;
- TUS** Es la Tarifa por Unidad de Servicio.

Una Falla de Calidad No Reactiva, y la correspondiente deducción, ocurre inmediatamente cuando ocurre el Evento de Servicio, es decir, al finalizar el plazo establecido para la realización de la tarea no reactiva. Si el Evento de Servicio no es solucionado durante el Plazo de Solución que corresponda al indicador no cumplido, otro Evento de Servicio volverá a ocurrir cuando el Plazo de Solución finalice. En ese caso, el Plazo de Solución volverá a comenzar y así sucesivamente hasta que la Falla de Calidad No Reactiva sea Solucionada.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme a las cláusulas .2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), 3 (Causales para Deducciones Adicionales) y 6 (Deber de la Sociedad Contratista de Reportar).

3. Causales para Deducciones Adicionales

.3.1. Fallas repetidas

Si 4 o más Eventos de Servicio (que pudieran generar una Falla de Calidad Reactiva o una Falla de Disponibilidad) ocurren en un período de siete días consecutivos o más y afectan la misma Área Funcional, entonces todas esas fallas serán calculadas considerando el período comprendido entre el Momento de Falla de Servicio del primer Evento de Servicio hasta el Momento de Rectificación del último Evento de Servicio con Momento de Reporte Registrado en dicho período, aún si la Sociedad Contratista consigue Rectificar cada uno de los Eventos de Servicio dentro del Plazo de Rectificación o Plazo de Solución.

Si ocurren 4 o más Fallas de Calidad con respecto al mismo Estándar de Calidad Reactiva o Fallas de Disponibilidad con respecto al mismo Estándar de Disponibilidad en un periodo de 3 meses consecutivos en la misma Área (cualquier Área Funcional), las deducciones para las fallas cuarta y subsiguientes por esos conceptos para dicha Área, serán multiplicadas por 1,5. Las deducciones volverán a calcularse sin esta multiplicación cuando hayan pasado 3 meses consecutivos sin Fallas de Calidad o Fallas de Disponibilidad por esos estándares en dicha Área.

Si ocurren Fallas de Calidad no Reactiva con respecto al mismo Estándar de Calidad no Reactiva, vencidos 2 Plazos de Solución consecutivos, las deducciones por esos conceptos para esa Área, serán multiplicados por 1,5.

No serán consideradas para esta cláusula fallas ocasionadas por el mal uso o vandalismo, cuando se supere el monto máximo establecido en la cláusula 10.5 del Contrato.

.3.2. Fallas prolongadas

Si un Área Funcional de una misma Área está No Disponible por un periodo de más de 30 días consecutivos se aplicará, además de las deducciones que correspondan al Pago por Disponibilidad, el siguiente descuento, por cada día en exceso de 30 que dicha Área Funcional esté No Disponible.

$$0,05*(PM/30)*(Uaf/990)$$

Donde:

PM es el máximo pago mensual

Uaf son las unidades de servicio no disponibles

Si se dan Condiciones para No Disponibilidad de Toda una Área por seis o más días para una misma Área sin que ocurra una Rectificación Temporal como indica la cláusula 5.1, las deducciones que correspondan por esta falla de Disponibilidad serán multiplicadas por 1,5 a partir del día seis inclusive, hasta que ocurra la Rectificación Permanente.

En caso de que se den Condiciones para No Disponibilidad de Toda una Área por un período superior a 45 días, se aplicará, además de las deducciones que correspondan al Pago por Disponibilidad, el

siguiente descuento: $0,005 * (PM/30)$, por cada día en exceso de 45 días que dicha Area no esté disponible, donde PM es el máximo pago mensual.

4. Efecto de la No Disponibilidad en Otras Deducciones

Si se configura una Falla de Calidad y una Falla de Disponibilidad que afectan una misma Área Funcional, únicamente aplicarán las Deducciones por la Falla de Disponibilidad, siempre que el área no sea usada.

Si un Área Funcional está No Disponible, Pero Usada, y se configuran Fallas de Calidad en la misma Área Funcional, además de aplicar lo dispuesto en la cláusula .2.3 la APC tendrá el derecho de hacer Deducciones por dichas Fallas de Calidad, pero con un Factor de Descuento por Calidad (FDC) igual a 0,50 o el que corresponda según la Prioridad, lo que resulte menor.

5. Rectificaciones o Soluciones Temporales

.5.1. Rectificaciones Temporales

Si la Sociedad Contratista informa a la Supervisión del Contrato que no es capaz de Rectificar un Evento de Servicio de Disponibilidad o de Calidad Reactiva, dentro del Plazo de Rectificación, pero que es capaz de realizar una Rectificación Temporal, debe presentar una propuesta de Rectificación Temporal y los Estándares Mínimos de Disponibilidad que aplicarían en caso de ser aceptada la propuesta.

- En caso de que el Supervisor del Contrato considere que si se realiza dicha Rectificación Temporal el Área Funcional afectada no estará apta para ser usada, rechazará la propuesta en un plazo máximo de 48 horas contadas desde que le fue presentada por la Sociedad Contratista.
- En caso de que el Supervisor del Contrato apruebe la propuesta o no conteste en el plazo antedicho, la Sociedad Contratista puede llevar a cabo la Rectificación Temporal propuesta y los Estándares Mínimos de Disponibilidad quedarán establecidos. Cuando se permita una Rectificación Temporal, la Supervisión del Contrato y la Sociedad Contratista deben acordar un Plazo de Rectificación Permanente.

En caso de que ocurran Condiciones para No Disponibilidad de Toda una Área, por cualquier motivo, la Sociedad Contratista está obligada a cumplir, a partir del sexto día desde el Momento de Reporte Registrado, con los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos para la Rectificación Temporal acordada. En caso de que no cumpla con este plazo, será de aplicación lo dicho en la cláusula .3.2.

Durante el período que transcurre entre el Momento de Falla de Servicio y la Rectificación Temporal (Momento de Rectificación Registrado), se aplican las deducciones por Falla de Disponibilidad previstas en la cláusula .2.2

Durante el período que transcurre desde la Rectificación Temporal (Momento de Rectificación Registrado) y el momento en que ocurre alguna de las siguientes circunstancias:

- la Rectificación Permanente se completa de manera exitosa; o
- se termina el Plazo de Rectificación Permanente,

los Estándares de Disponibilidad serán reemplazados por los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos para efectos del cálculo de las Deducciones.

Si la Sociedad Contratista cumple con la Rectificación Temporal acordada y logra que el Área Funcional afectada por el Evento de Servicio satisfaga los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos, la fecha y hora de cuando se realiza la Rectificación Temporal indicadas en los registros del Software de Control, se considerará como el Momento de Rectificación Registrado para ese Evento de Servicio, para los propósitos de determinar el valor del PDDR en la fórmula prevista en la cláusula .2.2 (Deducciones por Fallas de Disponibilidad) y en la fórmula prevista en la cláusula .2.5 (Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas). Sin perjuicio de lo anterior, serán de aplicación deducciones por Calidad hasta que ocurra la Rectificación Permanente.

Si la Rectificación Permanente no ocurre dentro del plazo acordado, su vencimiento determina el Momento de Falla de Servicio para la Falla de Calidad o de Disponibilidad, según corresponda, y se aplicará lo previsto en la cláusula .2.2 (Deducciones por Fallas de Disponibilidad), en la cláusula .2.5 (Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas) y/o en la cláusula 3 (Causales para Deducciones Adicionales) del presente Anexo I. Los estándares que se deben cumplir para alcanzar una Rectificación Permanente son los Estándares de Niveles de Servicio establecidos en la cláusula 8.

.5.2. Soluciones Temporales

Si la Sociedad Contratista informa a la Supervisión del Contrato que no es capaz de Solucionar un Evento de Servicio de Calidad no Reactiva dentro del Plazo de Solución, pero que es capaz de realizar una Solución Temporal, debe presentar una propuesta de Solución Temporal y los Estándares Mínimos de Calidad No Reactiva que aplicarían en caso de ser aceptada la propuesta. En caso de que la Supervisión del Contrato apruebe la propuesta, la Sociedad Contratista puede llevar a cabo la Solución Temporal propuesta y los Estándares Mínimos de Calidad No Reactiva quedarán establecidos. Cuando se permita una Solución Temporal, la Supervisión del Contrato y la Sociedad Contratista deben acordar un Plazo de Solución Permanente.

6. Deber de la Sociedad Contratista de Reportar

.6.1. Fuente de Información

El Informe de Autocontrol elaborado por la Sociedad Contratista para cualquier período y aprobado por la APC será la fuente de información fáctica acerca del desempeño de los servicios para el período, a los efectos de calcular las Deducciones establecidas en la cláusula 2 (*Deducciones a los Pagos*).

.6.2. Errores u Omisiones

Cualquiera de las partes puede manifestar por escrito a la otra si cree que existe un error u omisión en algún Informe de Autocontrol, para lo cual tendrán 60 Días desde la entrega de dicho Informe. Las partes deberán intentar acordar los cambios necesarios para rectificar el error u omisión dentro de un plazo de 10 Días de haberse comunicado las observaciones. En caso de no llegar a acuerdo, cualquiera de las partes podrá, previa notificación por escrito a la otra, someter el caso al Sistema de Solución Ágil de Controversias.

El plazo establecido en la presente cláusula no será de aplicación para las situaciones descritas en la cláusula .6.3, ni para auditorías externas mencionadas en la cláusula 9.3 del Contrato.

.6.3. Causas Agravantes

Serán consideradas causas agravantes cuando la Sociedad Contratista falla en monitorear o reportar adecuadamente una Falla de Calidad Reactiva, no Reactiva o una Falla de Disponibilidad por alguna de las siguientes razones:

- acción u omisión fraudulenta;
- dolo o culpa grave;
- negligencia.

.6.4. Cálculo de Deducciones

Si la investigación, inspección o auditoría realizada por la APC revela cualquier error u omisión, la APC tendrá el derecho a hacer Deducciones respecto a cualquier Falla de Calidad o Falla de Disponibilidad de la forma establecida en la cláusula 2 (Deducciones a los Pagos).

El Pago Por Disponibilidad (PPD) para el o los períodos en los cuales se hubiesen hecho deducciones menores a las correctas debido al error u omisión en el Informe de Autocontrol, será re-calculado teniendo en cuenta el resultado de la investigación o inspección. El valor de la diferencia será descontado por la Administración Pública Contratante en el pago del siguiente PPD.

Sin perjuicio de esto, si la Sociedad Contratista actuara con algún agravante según lo establecido en la Cláusula .6.3 será pasible de las penalizaciones previstas en el Contrato.

7. Áreas Funcionales y Unidades de Servicio

UNIDADES DE SERVICIO POR ÁREA				
CENTRO DE REHABILITACIÓN : UIPPLs N° 27, N°28 Y N° 29				
Nro. LOCAL	Cantidad de locales	Unidades de Servicio por local	Unidades de Servicio Totales	ÁREA FUNCIONAL
COMPONENTE: A				
A.1	ÁREA: ALOJAMIENTO DEL PERSONAL PENITENCIARIO Y MILITAR			
A.1.1	1	2	2	Alojamiento para el personal de la guardia penitenciaria
A.1.2	1	2	2	Alojamiento guardia perimetral militar con instalaciones de cocina
A.1.3	2	1	2	Patio pavimentado de bitumen
			4	Total superficie útil
			2	Total superficies abiertas pavimentadas
			6	Total Área
A.2	ÁREA: ESPACIOS EXTERIORES			
A.2.1	1	1	1	Portería de acceso con barrera de paso

A.2.2	1	2	2	Sector techado para Espera de Visitas
A.2.3	1	2	2	Estacionamiento interno pavimentado de hormigón
			3	Total superficie útil
			2	Total superficies abiertas pavimentadas
			5	Total Área
A.3	ÁREA: ACCESO DE VISITAS Y REVISORÍA			
A.3.1	1	2	2	Control de acceso y de salida de visitas con mostrador, donde se deja y se retira el documento de identidad
A.3.2	1	2	2	Recepción y depósito de encomiendas (valores)
A.3.3	1	2	2	Revisión de encomiendas con scanner bultos (valores)
A.3.4	1	2	2	Hall de espera de visitas
A.3.5	1	3	3	Servicios Higiénicos (SSHH) visitas (incl. Discapacitados por sexo)
A.3.6	1	2	2	Detección electrónica
A.3.7	4	2	8	Boxes de Registro Corporal
A.3.8	1	1	1	Depósito pertenencias de los internos
A.3.9	1	1	1	Circulaciones externas conducidas de entrada y salida diferenciadas.
A.3.10	2	3	6	SSHH personal
A.3.11	1	2	2	Patio abierto contiguo a hall de espera de visitas (con equipamiento de espacios públicos)
			29	Total superficie útil
			2	Total superficies abiertas pavimentadas
			31	Total Área
A.4	ÁREA: SERVICIOS OPERATIVOS (Guardia externa)			
A.4.1	1	1	1	Control de acceso de funcionarios
A.4.2	1	1	1	Local para desarme de funcionarios
A.4.3	1	3	3	Vestuarios y baños personal uniformado dividido por sexo para 80 funcionarios (7% femenino)
A.4.4	1	1	1	Espacios para lockers de personal para 80 funcionarios
A.4.5	1	1	1	Oficina Administrativa control de personal
A.4.6	1	1	1	Oficina Jefe de Guardia con SSHH
A.4.7	1	1	1	Sala de Guardia Armada
A.4.8	1	1	1	Patio Abierto pavimentado
	Sector Vigilancia			
A.4.9	1	3	3	Sala de Control Gral de Seguridad y Tecnovigilancia
A.4.10	1	3	3	Sala de Crisis

Armería y elementos de reacción				
A.4.11	1	1	1	Sala de armería y elementos de reacción con divisiones internas
			16	Total superficie útil
			1	Total superficies abiertas pavimentadas
			17	Total Área
A.5	ÁREA: SERVICIOS			
A.5.1	1	1	1	Estacionamiento interno vehículos - Ómnibus traslado de reclusos
			0	Total superficie útil
			1	Total superficies abiertas pavimentadas
			1	Total Área
A.6	ÁREA: DE LA CONTRATISTA			
A.6.1	1	0	0	Depósito de alimentos centralizada
A.6.2	1	0	0	Cocina
A.6.3	1	0	0	Economato
A.6.4	1	0	0	Instalaciones para el servicio de mantenimiento edilicio
A.6.5	1	0	0	Instalaciones para el servicio de limpieza
A.6.6	1	0	0	Depósito centralizado de residuos y Compactadora
			0	Total superficie útil
			0	Total superficies abiertas pavimentadas
			0	Total Área
A.7	ÁREA: FRANJA DE SEGURIDAD			
A.7.1	1	2	2	Calle pavimentada hormigón entre cercado y concertinas, ancho 5 m.(tierra de nadie)
A.7.2	1	2	2	Calle exterior de balasto al doble cercado perimetral ancho 4 m.
A.7.3	15	1	15	Garitas (50% con sh) aprox. 15 garitas
			15	Total superficie útil
			4	Total áreas abiertas pavimentadas
			19	Total Área
A.8	ÁREA: ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS COMUNES			
A.8.1	1	3	3	Oficina Administrador. Áreas comunes con SSHH
A.8.2	1	1	1	Secretaría y administración
A.8.3	4	1	4	Oficina para Supervisor del Contrato
A.8.4	1	2	2	Sala de reuniones para 30 personas
A.8.5	1	1	1	Tesorería

A.8.6	1	1	1	Valores
A.8.7	1	1	1	Oficina de RRHH
A.8.8	1	1	1	Oficina de Jurídica
A.8.9	1	2	2	Comedor para funcionarios
A.8.10	1	2	2	Salón de estar y descanso
A.8.11	1	3	3	SSHH generales para el personal
A.8.12	1	1	1	Patio abierto pavimentado de hormigón
			21	Total superficie útil
			1	Total superficies abiertas pavimentadas
			22	Total Área
A.9	ÁREA: CENTRO DE ADMISIÓN			
A.9.1	1	2	2	Recepción de internos
A.9.2	1	1	1	Depósito de pertenencias de los internos
A.9.3	1	1	1	Depósito y sala de entrega de uniformes
A.9.4	1	1	1	Oficina Encargado
A.9.5	1	1	1	Oficina administrativa (apoyo) ingresos-egresos internos Registro
A.9.6	1	3	3	SSHH personal
A.9.7	1	1	1	Local Guardia Penitenciaria
	Sector Judicial-Asistencia al interno			
A.9.8	1	2	2	Locutorios (sin contacto físico)
	Alojamiento de Internos			
A.9.9	30	0,5	15	30 Celdas individuales con SSHH y ducha
A.9.10	1	1	1	Circulación de celdas
A.9.11	2	1	2	Patio abierto pavimentado de hormigón
			28	Total superficie útil
			2	Total superficies abiertas pavimentadas
		0	30	Total Área
A.10	ÁREA: CENTRO DE ARRESTOS ADMINISTRATIVOS			
A.10.1	1	1	1	Oficina Encargado y administrativos con SSHH
A.10.2	1	3	3	Local Guardia Penitenciaria con SSHH
A.10.3	1	1	1	Oficina de Fiscalía
A.10.4	1	1	1	Oficina de Poder Judicial
A.10.5	1	3	3	Enfermería con mesada y SSHH
	Sector: visitas			

A.10.6	1	1	1	Salones de visita
A.10.7	1	3	3	SSHH visitas accesible
A.10.8	1	2	2	Salas Visita Íntima con SSHH incl.
A.10.9	1	1	1	Patios Abiertos
Alojamiento de arrestos administrativos				
A.10.10	1	3	3	Estares/comedores cerrados con kitchenette y SSHH
A.10.11	1	1	1	Espacio para actividades
A.10.12	1	1	1	Depósito limpieza y residuos
Celdas individuales para 10 plazas				
A.10.13	10	0,5	5	Celdas individuales (con SSHH) (dos para discapacitados)
A.10.14	1	1	1	Circulaciones sector celdas
Celdas colectivas para dos internos cada una				
A.10.15	5	1	5	Celdas colectivas para dos internos
A.10.16	1	1	1	Circulaciones sector celdas
A.10.17	2	1	2	Patio abierto pavimentado de hormigón
			32	Total superficie útil
			3	Total superficies abiertas pavimentadas
			35	Total Área
A.11	ÁREA: SALUD			
Acceso a las instalaciones				
A.11.1	1	1	1	Puerta de Ingreso
A.11.2	1	1	1	Cabina de Vigilancia
A.11.3	1	1	1	Derivación a sectores
A.11.4	2	1	2	Sala de Espera
Emergencia				
A.11.5	1	1	1	Sala de Reanimación
A.11.6	4	1	4	Boxes de atención
A.11.7	1	1	1	Enfermería Sucia
A.11.8	1	1	1	Sala de Aislamiento con SSHH
A.11.9	1	1	1	Circulación técnica
Policlínico				
A.11.10	1	1	1	Consultorios
A.11.11	1	3	3	SSHH
A.11.12	1	1	1	Consultorio Odontológico

A.11.13	1	1	1	Circulación técnica
	Personal de ASSE			
A.11.14	1	2	2	Enfermería Limpia
A.11.15	1	1	1	Economato de Salud
A.11.16	1	2	2	Cuarto Médico
A.11.17	1	1	1	Estar Médico
A.11.18	1	1	1	Archivo
A.11.19	1	1	1	Depósito Ropa sucia
A.11.20	1	1	1	Farmacia con dosis unit.
A.11.21	2	1	2	Vestuarios
A.11.22	2	1	2	Oficinas
	Servicios			
A.11.23	1	1	1	Sala de bombas
A.11.24	1	1	1	Sala de ACS
A.11.25	1	1	1	Tisanería
A.11.26	1	1	1	Sala Gases Medicinales
A.11.27	1	1	1	Depósito Mantenimiento
A.11.28	1	1	1	Depósito de residuos
A.11.29	1	1	1	Depósito fúnebre
			39	Total superficie útil
			0	Total superficies abiertas pavimentadas
			39	Total Área
A.12	ÁREA: LABORAL			
A.12.1	1	2	2	Talleres de trabajo
			2	Total superficie útil
			0	Total superficies abiertas pavimentadas
			2	Total Área
COMPONENTE: B				
B.1	ÁREA: UIPPL N°27			
B.1.1	DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA UIPPL			
B.1.1.1	1	3	3	Control de acceso con baño
B.1.1.2	1	1	1	Zona de recepción y traslado de internos con estacionamiento de vehículos celulares o coches policiales

Dirección y Administración de la Unidad				
B.1.1.3	1	3	3	Oficina del Director de la Unidad con SSHH
B.1.1.4	1	2	2	Sala de reuniones para 10 personas
B.1.1.5	1	1	1	Secretaría y hall de espera, con archivo
Asesoría jurídica				
B.1.1.6	1	1	1	Oficina con archivo
Sub Dirección Operativa				
B.1.1.7	1	1	1	Sub Director
B.1.1.8	1	1	1	Secretaría
B.1.1.9	1	1	1	Junta disciplinaria y Reclusión
B.1.1.10	1	1	1	Area de Convivencia (Guardia Interna)
B.1.1.11	1	1	1	Jefatura de servicio
B.1.1.12	1	1	1	Sala de estar para choferes y custodias (7personas)
B.1.1.13	1	3	3	Sala de control y tecnovigilancia
Sub Dirección Técnica				
B.1.1.14	1	1	1	Sub Director
B.1.1.15	1	1	1	Secretaría
B.1.1.16	1	1	1	Departamento Educación y cultura (1 gestor y 6 funcionarios)
B.1.1.17	1	1	1	Departamento de Gestión Laboral (1 gestor y 6 funcionarios)
B.1.1.18	1	1	1	Departamento Psicosocial (1 encargado y 8 técnicos)
B.1.1.19	1	1	1	Departamento de Deporte y Recreación (1 gestor y 6 funcionarios)
B.1.1.20	1	1	1	Departamento de Redención de Pena
Sub Dirección Administrativa				
B.1.1.21	1	1	1	Sub Director
B.1.1.22	1	1	1	Secretaría
B.1.1.23	1	1	1	Archivo documental
B.1.1.24	1	1	1	Departamento Recursos Humanos
B.1.1.25	1	1	1	Departamento Contable
B.1.1.26	1	3	3	SSHH para funcionarios
B.1.1.27	1	2	2	Kitchenette y Comedor
B.1.2		VISITAS, EDUCACIÓN Y LAVADERO		
Sector : Visitas				
B.1.2.1	1	3	3	Guardia acceso y control con SSHH
B.1.2.2	2	1	2	Salones de visita

B.1.2.3	2	1	2	Salones pequeños para visitas especiales
B.1.2.4	1	1	1	Locutorios
B.1.2.5	4	3	12	SSHH visitas (incl. Discapacitados)
B.1.2.6	5	2	10	Salas Visita Íntima con SSHH incl.
B.1.2.7	1	1	1	Depósito limpieza y acopio residuos
B.1.2.8	2	1	2	Patios Abiertos pavimentados de hormigón
		Sector: Educación		
B.1.2.9	6	1	6	Aulas
B.1.2.10	1	1	1	Biblioteca y sala de lectura
B.1.2.11	1	1	1	Sala de maestros y profesores
B.1.2.12	1	1	1	Sala de monitor INR
B.1.2.13	1	1	1	Espacio de inclusión digital
B.1.2.14	1	3	3	SSHH docentes
B.1.2.15	1	3	3	SSHH internos
		Sector: Lavadero		
B.1.2.16	1	2	2	Lavadero
B.1.3		MÓDULOS DE ALOJAMIENTO		
		Sector: Guardia del Módulo		
B.1.3.1	1	3	3	Oficina de la guardia en PB con sh
B.1.3.2	1	1	1	Conexión con fiscalía
B.1.3.3	1	1	1	Conexión con poder judicial
B.1.3.4	1	1	1	Oficina Jurídica
B.1.3.5	1	3	3	Enfermería con mesada y SSHH
		Alojamientos		
		Celdas individuales 40 plazas		
B.1.3.6	40	0,5	20	Celdas individuales (con SSHH y ducha) (dos para discapacitados)
B.1.3.7	1	1	1	Estar
B.1.3.8	1	3	3	Estar con SSHH
B.1.3.9	1	1	1	Taller
B.1.3.10	1	1	1	Depósito limpieza y residuos
B.1.3.11	1	1	1	Circulaciones planta baja sector celdas
B.1.3.12	1	1	1	Circulación planta alta de la Guardia
B.1.3.13	1	1	1	Patio abierto pavimentado de hormigón
		Celdas colectivas para tres internos cada una		

B.1.3.14	140	0,5	70	Celdas colectivas 3 internos (con SSHH incluidos, con duchas)
B.1.3.15	7	1	7	Estares/comedores techados cerrados
B.1.3.16	7	3	21	SSHH estares
B.1.3.17	7	1	7	Taller
B.1.3.18	7	1	7	Depósito limpieza y residuos
B.1.3.19	7	1	7	Circulaciones planta baja sector celdas
B.1.3.20	7	1	7	Circulación planta alta de la Guardia
B.1.3.21	7	1	7	Patios abiertos pavimentados de hormigón
B.1.3.22	1	1	1	Canchas pavimentadas de hormigón
B.1.3.23	1	1	1	Espacio exterior destinado a huerta
			250	Total superficie útil
			11	Total superficies abiertas pavimentadas
			261	Total Área
B.2	ÁREA: UIPPL N° 28			
B.2.1	DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA UIPPL			
B.2.1.1	1	3	3	Control de acceso con baño
B.2.1.2	1	1	1	Estacionamiento de hormigón para vehículos celulares o coches policiales
	Dirección y Administración de la Unidad			
B.2.1.3	1	3	3	Oficina del Director de la Unidad con sh
B.2.1.4	1	2	2	Sala de reuniones para 10 personas
B.2.1.5	1	1	1	Secretaría y hall de espera con archivo
	Asesoría jurídica			
B.2.1.6	1	1	1	Oficina con archivo
	Sub Dirección Operativa			
B.2.1.7	1	1	1	Sub Director
B.2.1.8	1	1	1	Secretaría
B.2.1.9	1	1	1	Junta disciplinaria y Reclusión
B.2.1.10	1	1	1	Area de Convivencia (Guardia Interna)
B.2.1.11	1	1	1	Jefatura de servicio
B.2.1.12	1	1	1	Sala de estar para choferes y custodias (7personas)
B.2.1.13	1	3	3	Sala de control y tecnovigilancia
	Sub Dirección Técnica			

B.2.1.14	1	1	1	Sub Director
B.2.1.15	1	1	1	Secretaría
B.2.1.16	1	1	1	Departamento Educación y cultura (1 gestor y 6 funcionarios)
B.2.1.17	1	1	1	Departamento de Gestión Laboral (1 gestor y 6 funcionarios)
B.2.1.18	1	1	1	Departamento Psicosocial (1 encargado y 8 técnicos)
B.2.1.19	1	1	1	Departamento de Deporte y Recreación (1 gestor y 6 funcionarios)
B.2.1.20	1	1	1	Departamento de Redención de Pena
		Sub Dirección Administrativa		
B.2.1.21	1	1	1	Sub Director
B.2.1.22	1	1	1	Secretaría
B.2.1.23	1	1	1	Archivo documental
B.2.1.24	1	1	1	Departamento Recursos Humanos
B.2.1.25	1	1	1	Departamento Contable
B.2.1.26	1	3	3	SSHH para funcionarios
B.2.1.27	1	2	2	Kitchenette y Comedor
B.2.2		VISITAS, EDUCACIÓN Y LAVADERO		
		Sector: visitas		
B.2.2.1	1	3	3	Guardia acceso y control con SSHH
B.2.2.2	2	1	2	Salones de visita
B.2.2.3	2	1	2	Salones pequeños para visitas especiales
B.2.2.4	1	1	1	Locutorios
B.2.2.5	4	3	12	SSHH visitas (incl. Discapacitados)
B.2.2.6	5	2	10	Salas Visita Íntima con SSHH incl.
B.2.2.7	1	1	1	Depósito limpieza y acopio residuos
B.2.2.8	2	1	2	Patios Abiertos pavimentados con hormigón
		Sector: Educación		
B.2.2.9	6	1	6	Aulas
B.2.2.10	1	1	1	Biblioteca y sala de lectura
B.2.2.11	1	1	1	Sala de maestros y profesores
B.2.2.12	1	1	1	Sala de monitor INR
B.2.2.13	1	1	1	Espacio de inclusión digital
B.2.2.14	1	3	3	SSHH docentes
B.2.2.15	1	3	3	SSHH internos
		Lavadero		

B.2.2.16	1	2	2	Lavadero
B.2.3		MÓDULOS DE ALOJAMIENTO		
		Guardia del Módulo		
B.2.3.1	1	3	3	Oficina de la guardia en PB con SSHH
B.2.3.2	1	1	1	Conexión con fiscalía
B.2.3.3	1	1	1	Conexión con poder judicial
B.2.3.4	1	1	1	Oficina Jurídica
B.2.3.5	1	3	3	Enfermería con mesada y SSHH
		Alojamientos		
		Celdas individuales 40 plazas		
B.2.3.6	40	0,5	20	Celdas individuales (con SSHH y ducha) (dos para discapacitados)
B.2.3.7	1	1	1	Estar
B.2.3.8	1	3	3	Estar con SSHH
B.2.3.9	1	1	1	Taller
B.2.3.10	1	1	1	Depósito limpieza y residuos
B.2.3.11	1	1	1	Circulaciones planta baja sector celdas
B.2.3.12	1	1	1	Circulación planta alta de la Guardia
B.2.3.13	1	1	1	Patio abierto pavimentado de hormigón
		Celdas colectivas para tres internos cada una		
B.2.3.14	140	0,5	70	Celdas colectivas 3 internos (con SSHH incluidos, con duchas)
B.2.3.15	7	1	7	Estares/comedores techados cerrados
B.2.3.16	7	3	21	SSHH estar
B.2.3.17	7	1	7	taller
B.2.3.18	7	1	7	Depósito limpieza y residuos
B.2.3.19	7	1	7	Circulaciones planta baja sector celdas
B.2.3.20	7	1	7	Circulación planta alta de la Guardia
B.2.3.21	7	1	7	Patios abiertos pavimentados de hormigón
B.2.3.22	1	1	1	Canchas
B.2.3.23	1	1	1	Espacio exterior destinado a huerta
			250	Total superficie útil
			11	Total superficies abiertas pavimentadas
			261	Total Área
B.3	ÁREA: UIPPL N° 29			

B.3.1		DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA UIPPL		
B.3.1.1	1	3	3	Control de acceso con baño
B.3.1.2	1	1	1	Zona de recepción y traslado de internos con estacionamiento de vehículos celulares o coches policiales
		Dirección y Administración de la Unidad		
B.3.1.3	1	3	3	Oficina del Director de la Unidad con SSHH
B.3.1.4	1	2	2	Sala de reuniones para 10 personas
B.3.1.5	1	1	1	Secretaría y hall de espera, con archivo
		Asesoría jurídica		
B.3.1.6	1	1	1	Oficina con archivo
		Sub Dirección Operativa		
B.3.1.7	1	1	1	Sub Director
B.3.1.8	1	1	1	Secretaría
B.3.1.9	1	1	1	Junta disciplinaria y Reclusión
B.3.1.10	1	1	1	Area de Convivencia (Guardia Interna)
B.3.1.11	1	1	1	Jefatura de servicio
B.3.1.12	1	1	1	Sala de estar para choferes y custodias (7personas)
B.3.1.13	1	3	3	Sala de control y tecnovigilancia
		Sub Dirección Técnica		
B.3.1.14	1	1	1	Sub Director
B.3.1.15	1	1	1	Secretaría
B.3.1.16	1	1	1	Departamento Educación y cultura (1 gestor y 6 funcionarios)
B.3.1.17	1	1	1	Departamento de Gestión Laboral (1 gestor y 6 funcionarios)
B.3.1.18	1	1	1	Departamento Psicosocial (1 encargado y 8 técnicos)
B.3.1.19	1	1	1	Departamento de Deporte y Recreación (1 gestor y 6 funcionarios)
B.3.1.20	1	1	1	Departamento de Redención de Pena
		Sub Dirección Administrativa		
B.3.1.21	1	1	1	Sub Director
B.3.1.22	1	1	1	Secretaría
B.3.1.23	1	1	1	Archivo documental
B.3.1.24	1	1	1	Departamento Recursos Humanos
B.3.1.25	1	1	1	Departamento Contable
B.3.1.26	1	3	3	SSHH para funcionarios
B.3.1.27	1	2	2	Kitchenette y Comedor

B.3.2		VISITAS, EDUCACIÓN Y LAVADERO		
		Área de visitas		
B.3.2.1	1	3	3	Guardia acceso y control con SSHH
B.3.2.2	2	1	2	Salones de visita
B.3.2.3	2	1	2	Salones pequeños para visitas especiales
B.3.2.4	1	1	1	Locutorios
B.3.2.5	4	3	12	SS HH visitas (incl. Discapacitados)
B.3.2.6	5	2	10	Salas Visita Íntima con SSHH incl.
B.3.2.7	1	1	1	Depósito limpieza y acopio residuos
B.3.2.8	2	1	2	patios abiertos pavimentados de hormigón
		Área de educación		
B.3.2.9	6	1	6	Aulas
B.3.2.10	1	1	1	Biblioteca y sala de lectura
B.3.2.11	1	1	1	Sala de maestros y profesores
B.3.2.12	1	1	1	Sala de monitor INR
B.3.2.13	1	1	1	Espacio de inclusión digital
B.3.2.14	1	3	3	SSHH docentes
B.3.2.15	1	3	3	SSHH internos
		Lavadero		
B.3.2.16	1	2	2	Lavadero
B.3.3		MÓDULOS DE ALOJAMIENTO		
		Guardia del Módulo		
B.3.3.1	1	3	3	Oficina de la guardia en PB con SSHH
B.3.3.2	1	1	1	Conexión con fiscalía
B.3.3.3	1	1	1	Conexión con poder judicial
B.3.3.4	1	1	1	Oficina Jurídica
B.3.3.5	1	3	3	Enfermería con mesada y SSHH
		Alojamientos		
		Celdas individuales 40 plazas		
B.3.3.6	40	0,5	20	Celdas individuales (con SSHH y ducha) (dos para discapacitados)
B.3.3.7	1	1	1	Estar
B.3.3.8	1	3	3	Estar con SSHH
B.3.3.9	1	1	1	Taller

B.3.3.10	1	1	1	Depósito limpieza y residuos
B.3.3.11	1	1	1	Circulaciones planta baja sector celdas
B.3.3.12	1	1	1	Circulación planta alta de la Guardia
B.3.3.13	1	1	1	Patio abierto pavimentado de hormigón
		Celdas colectivas para tres internos cada una		
B.3.3.14	140	0,5	70	Celdas colectivas 3 internos (con SSHH incluidos, con duchas)
B.3.3.15	7	1	7	Estares/comedores techados cerrados
B.3.3.16	7	3	21	SSHH estar
B.3.3.17	7	1	7	taller
B.3.3.18	7	1	7	Depósito limpieza y residuos
B.3.3.19	7	1	7	Circulaciones planta baja sector celdas
B.3.3.20	7	1	7	Circulación planta alta de la Guardia
B.3.3.21	7	1	7	Patios abiertos pavimentados de hormigón
B.3.3.22	1	1	1	Canchas multiuso pavimentadas de hormigón
B.3.3.23	1	1	1	Espacio exterior destinado a huerta
			250	Total superficie útil
			11	Total superficies abiertas pavimentadas
			261	Total Área

TOTAL CENTRO	940	Total superficie útil
	50	Total superficies abiertas pavimentadas
	990	Unidades de Servicio Totales (UT)

8. Especificaciones Técnicas: Niveles de Servicio

.8.1. Alcance de los Servicios

La Sociedad Contratista proveerá los siguientes servicios:

- Mantenimiento rutinario/planeado;
- Mantenimiento y rectificaciones reactivas/reemplazo en caso de daños;
- Mantenimiento y reposición del Equipamiento que corresponda;
- Mantenimiento de los espacios exteriores;
- Mantenimiento de instalaciones, edificios y activos;
- Limpieza, control de plagas y disposición final de residuos;
- Economato
- Alimentación
- Software de Control y
- Gestión del contrato e Informes.

.8.2. Estándares de Disponibilidad

El cuadro a continuación describe los Estándares de Disponibilidad que deben cumplir la Sociedad Contratista y los Plazos de Respuesta y Rectificación que aplican en caso de no cumplirse con dichos Estándares de Disponibilidad.

En caso que un evento de Fuerza Mayor relativa ocasione Condiciones para No Disponibilidad de Toda una Área, el Plazo de Rectificación será de 50 horas, plazo en el cual se aceptará una Rectificación Temporal como indica la cláusula .5.1.

Si la Sociedad Contratista no cumple con un Plazo de Respuesta, ocurre una falla en el indicador **R1-2** de los Estándares de Calidad Reactivos, descrito en la cláusula .8.3. Si la Sociedad Contratista no cumple con un Plazo de Rectificación, ocurre una Falla de Disponibilidad y la APC aplicará Deducciones de Disponibilidad.

El Supervisor del Contrato tiene la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio relativos a la Disponibilidad. La Sociedad Contratista tiene la obligación de realizar las acciones que correspondan para volver al estándar y de informar el Momento de Respuesta y el Momento de Rectificación por medio del Software de control. Si el Supervisor de Contrato no manifiesta su disconformidad en el plazo de 24 Horas, se tendrán por aprobados dichos Momentos de Respuesta y de Rectificación.

Estándares

Estándar de Disponibilidad		Plazo de Respuesta	Plazo de Rectificación
Condición de Accesibilidad			
D1	Las personas autorizadas pueden entrar y salir del Área Funcional de acuerdo a las funciones operacionales previstas para el Área Funcional (ejemplos: derrames, roturas o fisuras en piso, rejas, puertas, etc.).	1 hora	4 horas
Condición de Función Operacional Prevista			
D2	El Área Funcional se mantiene en estado o condición que permite las funciones operacionales previstas y de manera segura para esta Área Funcional.	1 hora	4 horas
Condiciones de Uso			
D3	El Área Funcional mantiene la aislación térmica establecida en las Pautas de diseño y construcción.	6 horas	24 horas
D4	El Área Funcional mantiene la aislación acústica establecida en las Pautas de diseño y construcción.	6 horas	24 horas
D5	El Área Funcional cumple los requisitos de ventilación natural establecida en las Pautas de diseño y construcción.	6 horas	24 horas
D6	El Área Funcional tiene la iluminación establecida en las Pautas de diseño y construcción.	2 hora	4 horas
D7	El Área Funcional cumple con los requerimientos de electricidad establecidos en las Pautas de diseño y construcción.	2 horas	4 horas
D8	El Área Funcional cumple con los requerimientos de agua potable, en cuanto a su disponibilidad y calidad, establecidos en las Pautas de diseño y construcción.	1 hora	4 horas
D9	El Área Funcional cumple con los requerimientos relacionados con el servicio de desagüe de aguas servidas, según las Pautas de diseño y construcción.	1 hora	4 horas
Condición de Servicio			
D10	Las comidas diarias cumplen con los requerimientos del servicio de alimentación en cuanto a su disponibilidad, cantidad y calidad, establecidas en Anexo III Pautas de Operación.	2 hora	4 horas

D11	El Economato cuenta con la disponibilidad de productos básicos obligatorios del servicio de economato, establecidas en el Anexo III Pautas de Operación	6 horas	24 horas
-----	---	---------	----------

.8.3. Estándares de Calidad Reactivos

Los cuadros a continuación describen los Estándares de Calidad Reactivos y los Plazos que debe cumplir la Sociedad Contratista. Si la Sociedad Contratista no cumple con los Estándares de Calidad Reactivos y ocurre una Falla de Calidad, la APC aplicará Deducciones por Falla de Calidad Reactiva.

La Supervisión del Contrato tiene la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio relacionados con los estándares de calidad reactivos. La Sociedad Contratista tiene la obligación de realizar las acciones que correspondan para volver al estándar y de informar el Momento de Respuesta y el Momento de Rectificación por medio del Software de control. Si la Supervisión del Contrato no expresa por el Software de control su disconformidad en el plazo de diez Horas, se tendrán por aprobados dichos Momentos de Respuesta y de Rectificación.

Objetivo General

La Sociedad Contratista debe responder a fallas y reparaciones con el objetivo de mantener los estándares definidos en estas Especificaciones de Servicio para asegurar que cumplan con todos los Estándares de Calidad Reactivos.

Servicios Requeridos

Todo el Centro debe ser operado y mantenido de acuerdo a los estándares definidos en estas Especificaciones de Servicio para asegurar que cumplen con todos los Estándares de Calidad Reactivos. Esto incluye:

- Materiales exteriores del edificio (techo, paramentos verticales, drenajes (fosa séptica en caso de existir, interceptor de grasas), parte exterior de ventanas y puertas)
- Materiales interiores del edificio (paramentos verticales, pisos y recubrimiento de pisos, cielorrasos, muebles y accesorios interiores, incluyendo ventanas, puertas, señalizaciones, equipamiento fijo, equipo sanitario y grifería)
- Áreas externas (patios, caminos, áreas verdes, drenajes, cercos y tejidos / divisiones / paredes y señalizaciones)
- Accesorios y equipamiento para los cuales la Sociedad Contratista tenga obligaciones, (equipos de seguridad, de acondicionamiento térmico, equipo informático, etc.).
- La Sociedad Contratista ejecutará las acciones descritas en el Plan de Contingencia ante eventos de la naturaleza, incendios y otros (cf. indicador Q3-1).

- La Sociedad Contratista proveerá los servicios de limpieza reactiva en caso de ser requerido por la Supervisión del Contrato
- La Sociedad Contratista contará con una alternativa de respaldo en caso de problemas con el suministro de alimentación (R4 -2)
- La Sociedad Contratista contará con una alternativa de respaldo en caso de problemas con el Software de control (R1 -3)

.8.3.1. Grupo R1 - Mantenimiento y rectificaciones reactivas/reemplazo de daños

Estándares

Estándar de Calidad Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables	
Mantenimiento Reactivo					
R1-1	La Sociedad Contratista debe mantener el Centro de manera que cumpla con los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1), y los requerimientos de los fabricantes (originales y actualizaciones), sus especificaciones y garantías, la normativa legal vigente y buenas prácticas de la industria.	Alta – cuando el Evento de Servicio es Urgente Media – cuando el Evento de Servicio es Importante Baja – cuando el Evento de Servicio es Rutina	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Solicitud Método de Verificación de Calidad: A través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario	Plazo de Respuesta: Ver Anexo A.3 Plazo de Rectificación: Ver Anexo A.3	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Respuesta y Eliminar Riesgos Inminentes					
R1-2	La Sociedad Contratista responderá a cada Reporte de Evento de Servicio y eliminará los Riesgos Inminentes dentro del Plazo de Respuesta.	Alta – cuando el Evento de Servicio refiere a un Indicador de Disponibilidad y/o implique la eliminación de un riesgo inminente. Baja – cuando el Evento de Servicio refiere a un Indicador de Calidad Reactivo	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Solicitud Método de Verificación de Calidad: A través del Software de control	Plazo de Respuesta: El que corresponda al indicador señalado en el Reporte de Evento de Servicio Plazo de Rectificación: No Aplica	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Respuesta a pruebas e inspecciones					

R1-3	La Sociedad Contratista debe cumplir con todas las actividades, incluyendo la Rectificación, que resulten necesarias a partir de pruebas e inspecciones planeadas o fallas en el servicio.	Baja	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Solicitud Método de Verificación de Calidad: Cada acción correctiva ha sido rectificada dentro del Plazo de Rectificación acordado. Monitoreado a través de los registros del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario.	Plazo de Respuesta: Ver Anexo A.3 Plazo de Rectificación: Ver Anexo A.3	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Limpieza extraordinaria					
R1-4	Cuando se haga obra o tareas de mantenimiento que lo requieran, la Sociedad Contratista debe realizar y completar todos los trabajos de limpieza profunda para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Evento Método de Verificación de Calidad: Informe de Autocontrol Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario) por el Enlace de Centro	Plazo de Respuesta: 10 horas Plazo de Rectificación: 50 horas	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

.8.3.2. Grupo R2 - Ejecutar las acciones del Plan de Contingencia

Estándares

Estándar de Calidad Reactivos	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables	
Ejecución de Plan de Contingencia					
R2-1	La Sociedad Contratista debe asegurarse de que las acciones del Plan de contingencia que corresponda sean ejecutadas de la forma establecida y con debida diligencia.	Alta	Frecuencia de Verificación de Calidad: En caso de ocurrir una contingencia que requiera la ejecución del Plan de contingencia	Plazo de Respuesta: Inmediato	Las totales del Área que tuvo incumplimiento.

Método de Verificación de Calidad:	Plazo de Rectificación:
Ejecución del plan de contingencia cuando sea necesario.	Lo establecido en el plan de contingencia

.8.3.3. Grupo R3 - Limpieza reactiva

Estándares

Estándar de Calidad Reactivas	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables
Limpieza Reactiva o de Emergencia				
R3-1 La Sociedad Contratista debe realizar la limpieza necesaria en elementos que formen parte del Contrato.	A los fines del Factor de Descuento por Calidad:	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Evento	Plazo de Respuesta: 6 horas	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
El área afectada debe retornar a los estándares requeridos.	Alta, si existe algún riesgo a la seguridad o la salud Baja, en otros casos.	Método de Verificación de Calidad: No se reportó ningún No Cumplimiento a través del Centro de Atención al Usuario	Plazo de Rectificación: 24 horas	

.8.3.4. Grupo R4 – Alimentación - Respuesta reactiva

Estándar de Calidad Reactivas	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables
Alimentación				
R4-1 La Sociedad Contratista aplica el mecanismo de respaldo en caso de presentarse problemas a la hora de suministrar cualquiera de las comidas diarias, según el Anexo III: Pautas de Operación	A los fines del Factor de Descuento por Calidad: Alta	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Evento Método de Verificación de Calidad: No se reportó ningún No Cumplimiento a través	Plazo de Respuesta: 1 hora Plazo de Rectificación: 2 horas	El correspondiente a las Áreas Funcionales (celdas o comedor) afectadas.

.8.4. Estándares de Calidad No Reactivos

Los cuadros a continuación describen los Estándares de Calidad No Reactivos que debe cumplir la Sociedad Contratista y los Plazos de Solución correspondientes. Si la Sociedad Contratista no cumple con los Estándares No Reactivos, se aplicarán Deducciones por Falla de Calidad No Reactiva.

Cuando no se puede atribuir Unidades de Servicio (US) a un Evento de Servicio porque no está asociado a Áreas Funcionales específicas, se asignarán las US según la columna llamada 'Unidades de Servicio' en los cuadros siguientes.

Es obligación de la Sociedad Contratista registrar en el Software de control las actividades que realiza en cumplimiento de los Estándares de Calidad No Reactivos. La Supervisión del Contrato es la responsable de verificar el cumplimiento de dichos estándares.

.8.4.1. Grupo Q1 - Mantenimiento Rutinario / Planeado

Objetivo General

Asegurarse que toda la infraestructura y equipos sean mantenidos de acuerdo a los estándares acordados.

Servicios Requeridos

Todo el Centro debe ser mantenido de acuerdo a los estándares definidos en esta Especificación de Servicio para asegurar que cumplen con los Estándares de Calidad y Estándares de Disponibilidad. Esto debe incluir:

- Materiales exteriores de cada edificio que forma el Centro (techo, drenajes, parte exterior de ventanas y puertas)
- Materiales interiores de cada edificio que forma el Centro (paramentos verticales, pisos y recubrimiento de pisos, cielorrasos, muebles, accesorios, equipamiento fijo interno, incluyendo ventanas, puertas, señalizaciones, equipo sanitario y grifería)
- Áreas externas (laguna de oxidación, cerco, tejidos, muros, patios, caminos, áreas verdes, mobiliario, drenajes, divisiones/paredes y señalizaciones)
- Accesorios y Equipamiento estándar y de seguridad, conforme al Anexo III: Pautas de Operación

- Mantener las conexiones físicas de cada Servicio Público con la capacidad adecuada para satisfacer la demanda del Centro bajo las condiciones de operaciones previstas.

Estándares

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Plan de Reemplazo por Ciclo de Vida - Programa de Operación					
Q1-1	<p>La Sociedad Contratista prepara y actualiza el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida (que forma parte del Programa de Operación) y lo entrega a la Supervisión del Contrato para revisión antes del inicio de diciembre de cada año.</p> <p>Si la Supervisión del contrato presenta objeciones fundadas, la Sociedad Contratista tendrá 15 días corridos para presentar una nueva versión. El incumplimiento de la Supervisión del contrato para revisar el Plan no contará como un incumplimiento de este Estándar.</p>	Baja	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Entrega del Programa de Operación (Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida) en el plazo indicado y Plan completo revisado por la Supervisión del contrato.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días, empezando el día que termina el plazo.</p> <p>Solución:</p> <p>Entrega del Programa en el formato y calidad acordados y revisado con la Supervisión del contrato.</p>	990
Plan de Mantenimiento Programado - Programa de Operación					
Q1-2	<p>La Sociedad Contratista prepara y actualiza anualmente el Plan de Mantenimiento Programado (que forma parte del Programa de Operación) y lo entrega a la Supervisión del Contrato para revisión antes del inicio de diciembre de cada año.</p> <p>Si la Supervisión del contrato presenta objeciones fundadas, la Sociedad Contratista tendrá 15 días corridos para presentar una nueva versión. El incumplimiento de la Supervisión del contrato para revisar el Plan no contará como un incumplimiento de este Estándar.</p>	Baja	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Entrega del Programa de Operación (de Mantenimiento Programado) en el plazo indicado y Programa completo revisado por la Supervisión del contrato.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días empezando el día que termina el plazo</p> <p>Solución:</p> <p>Entrega del Programa en el formato y calidad acordados y revisado con la Supervisión del contrato.</p>	990
Condición de Uso - Programa de Operación					
Q1-3	La Sociedad Contratista lleva a cabo y completa el mantenimiento programado mensualmente de acuerdo al Plan de Mantenimiento	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad:	Plazo de Solución:	Las correspondientes

	Programado y las reposiciones del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida para cumplir los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)		<p>Mensual (de acuerdo a lo establecidos en el Plan de Mantenimiento Programado y el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida del Programa de Operación)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Autocontrol Mensual y de los registros de Mantenimiento Programado y los registros del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida, contra los planes de acuerdo al mes de contrato respectivo.</p>	<p>3 Días</p> <p>Solución:</p> <p>Completó Mantenimiento Programado pendiente y Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida para el Mes de Contrato respectivo</p>	a la o las Áreas Funcionales que no cumplen con el estándar.
Guía de Usuario - Programa de Operación					
Q1-4	<p>La Sociedad Contratista debe desarrollar una Guía de Usuario para uso del personal de la APC.</p> <p>La Sociedad Contratista debe actualizar la guía cuando haya cambios que lo justifiquen, de acuerdo con la Supervisión del Contrato.</p> <p>La Supervisión del Contrato debe aprobar el contenido y estilo de la guía.</p>	Baja	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anualmente, o al ocurrir cambios</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>El documento será revisado y actualizado para reflejar los procesos y procedimientos actuales, y será aprobado por la Supervisión del Contrato.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días que comienzan cuando se identifique la falla.</p> <p>Solución:</p> <p>Revisar Guía de Usuario y actualizar cuando sea necesario.</p>	990
Infraestructura de Servicios Públicos - Programa de Operación					
Q1-5	La Sociedad Contratista se asegura que la infraestructura para recibir los Servicios Públicos dentro del Centro se mantiene en condiciones totalmente funcionales.	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Todo el mantenimiento planeado y preventivo que fue propuesto en el Informe Mensual de Servicios ha sido completado dentro del mes propuesto de acuerdo a los estándares requeridos.</p>	<p>1 Día</p> <p>Solución:</p> <p>Se ha completado todo mantenimiento planeado, preventivo pendiente.</p>	990

Mantenimiento del Equipamiento - Programa de Operación					
Q1-7	<p>La Sociedad Contratista debe realizar mantenimiento preventivo de acuerdo a las instrucciones y manuales de mantenimiento, a todo el Equipamiento estándar para el cual tiene obligaciones establecidas en el Anexo III Pautas de Operación.</p> <p>La Sociedad Contratista debe realizar las reposiciones periódicas que estén indicadas, de acuerdo con lo estipulado en el Plan de Mantenimiento Programado.</p>	<p>Media, en áreas comunes, oficinas y todos los demás espacios exceptuando las celdas.</p> <p>Alta, en celdas.</p>	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p>Método de Verificación de Calidad: Inspección de los registros de mantenimiento y pruebas de funcionamiento, manuales de mantenimiento de los fabricantes.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>5 Días.</p> <p>Solución:</p> <p>La Sociedad Contratista proveerá mantenimiento y/o pruebas de funcionamiento.</p>	<p>Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales para las que no se cumplió el estándar.</p>
Q1-8	<p>La Sociedad Contratista debe realizar mantenimiento preventivo de acuerdo a las instrucciones y manuales de mantenimiento, a todo el equipamiento de seguridad.</p> <p>La Sociedad Contratista debe realizar las reposiciones periódicas que estén indicadas, de acuerdo con lo estipulado en el Programa de Operación</p>	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Inspección de los registros de mantenimiento y pruebas de funcionamiento, manuales de mantenimiento de los fabricantes.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>1 día hábil.</p> <p>Solución:</p> <p>La Sociedad Contratista proveerá mantenimiento y/o pruebas de funcionamiento.</p>	<p>Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales para las que no se cumplió el estándar.</p>
Control de plagas - Programa de Operación					
Q1-9	<p>Se provee control de plagas de acuerdo a la Normativa nacional y municipal, en particular las disposiciones municipales y del Ministerio de Salud Pública (respecto a empresas autorizadas para brindar este tipo de servicios), y el requerimiento de mantener el Centro, libre de plagas. Se investigan, monitorean, y erradican todos los incidentes de infestación.</p> <p>Se provee control de plagas de una manera segura y de acuerdo a la Normativa vigente y buenas prácticas de la industria.</p>	<p>Media, excepto:</p> <p>Alta, si hay riesgo sanitario</p>	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Por Evento (de acuerdo con el Plan de Limpieza)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Autocontrol Mensual.</p> <p>No ocurrió ninguna infección de plagas prevenible</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>1 día hábil.</p> <p>Solución:</p> <p>Retirar plagas y en evento de haber fallado en la investigación preventiva, también enmendar los procesos de garantía de calidad.</p>	<p>Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.</p> <p>980, en caso de riesgo sanitario (vectores de enfermedades).</p>

.8.4.2. Grupo Q2 - Mantenimiento de Espacios Exteriores

Objetivo General

Provisión de servicios de mantenimiento del terreno requeridos.

Servicios Requeridos

La Sociedad Contratista deberá mantener los siguientes servicios de acuerdo a los estándares requeridos por la APC:

- Pavimentos y vías peatonales;
- Drenajes y superficies de drenaje;
- Árboles o arbustos;
- Jardines y áreas verdes;
- Cerco y tejidos
- Laguna de oxidación

Adicionalmente, ante eventos climáticos de riesgo la Sociedad Contratista deberá adoptar las medidas adecuadas para mitigar cualquier impacto que puedan tener en la seguridad del Centro y aplicar medidas correctivas ante Eventos de Servicio ocasionados.

Estándares

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Mantenimiento de pavimentos					
Q2-1	La Sociedad Contratista realiza y completa los trabajos de mantenimiento de las zonas pavimentadas de acuerdo con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)	Baja	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual de acuerdo al Programa de Operación</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Autocontrol</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días</p> <p>Solución:</p> <p>Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar.

			Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).		
Mantenimiento de Drenajes					
Q2-2	La Sociedad Contratista lleva a cabo y completar los trabajos de mantenimiento de los drenajes y superficies de drenaje de los edificios del Centro de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (AnexoA.1)	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Autocontrol Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).	Plazo de Solución: 10 Días Solución: Completó medidas pendientes.	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar.
Mantenimiento de Áreas Verdes					
Q2-3	La Sociedad Contratista lleva a cabo y completa los trabajos de mantenimiento de césped, jardinería, árboles y arbustos en el Centros de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)	Baja	Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo a los periodos establecidos en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Autocontrol Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).	Plazo de Solución: 15 Días Solución: Completó medidas pendientes.	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar.
Mantenimiento Cercos y muros					
Q2-4	La Sociedad Contratista lleva a cabo y completa los trabajos de mantenimiento del cerco perimetral, muros y cercos interiores en el Centro de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)	Baja	Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (lo que corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de	Plazo de Solución: 5 Días	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no

			Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Autocontrol Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).	Solución: Completó medidas pendientes.	cumplen el estándar.
--	--	--	--	--	----------------------

.8.4.3. Grupo Q3 - Plan y Gestión de Seguridad laboral y medioambiental, Incendios y Emergencias

Objetivo General

Acordar, desarrollar, e implementar planes de contingencia y procedimientos de manejo de emergencias de acuerdo con la Normativa vigente.

Servicios Requeridos

Elaborar un Plan de Contingencias. Desarrollar, mantener e implementar los procedimientos de manejo de incendios y emergencias, incluyendo la participación en ejercicios de evacuación. Mantener los sistemas de seguridad contra incendios y los simulacros de incendio de acuerdo con la normativa vigente.

Tomar las acciones requeridas por la normativa y la APC sobre seguridad laboral y medio ambiente en la provisión de todos los servicios.

Estándares

Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Plan de Contingencia				

Q3-1	<p>La Sociedad Contratista debe desarrollar un Plan de contingencia, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plan de acciones a llevar a cabo en caso de alertas meteorológicas, naranjas y rojas, y • plan de acción para satisfacer los requisitos de la DN de Bomberos <p>• plan de acción frente a situaciones de excepción definidas por la Supervisión del Contrato</p> <p>Cada dos años, o con mayor frecuencia de acuerdo a lo que establezca la normativa aplicable, la Sociedad Contratista debe actualizar dichos planes.</p>	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>A la puesta en servicio</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión Anual</p> <p>Entrega de Información Actualizada</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>3 Días</p> <p>Solución:</p> <p>Revisión de planes de contingencia, actualizados con todos los actores clave y personal y entrega a la Supervisión del Contrato.</p>	990
Sistemas de Seguridad contra Incendios					
Q3-2	<p>La Sociedad Contratista se asegura de que los sistemas de seguridad contra incendios siempre cumplen con la normativa legal, Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) y requisitos de la DN de Bomberos.</p>	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>La establecida por la Normativa Legal vigente</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Autocontrol.</p> <p>Todos los sistemas de seguridad contra incendios cumplen los estándares requeridos. Cualquier cambio debe ser reportado a la Supervisión del Contrato.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días</p> <p>Solución:</p> <p>Llevar a cabo los trabajos requeridos para asegurarse que los sistemas de seguridad contra incendios cumplan los estándares requeridos.</p>	990
Simulacros de Seguridad contra Incendios					
Q3-3	<p>La Sociedad Contratista debe cooperar con la APC para llevar a cabo simulacros de incendio acordados con la autoridad competente, al menos cada dos años, o con mayor frecuencia de acuerdo a lo que establezca la normativa aplicable. La fecha y horario de los simulacros será acordado entre las partes.</p>	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Bianual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>No hubo falla en proveer asistencia.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>5 Días</p> <p>Solución:</p> <p>Completar simulacros pendientes y enmendar procesos de garantía de calidad.</p>	990
Políticas de Seguridad laboral y medioambiental					

Q3-4	La Sociedad Contratista implementa y cumple con las políticas de seguridad laboral y medio ambiente de acuerdo con la normativa legal vigente, las políticas de la Sociedad Contratista. Esto debe incluir la verificación y/o obtención y renovaciones de todas las habilitaciones ante las distintas autoridades competentes.	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>La establecida por la normativa vigente</p> <p>Método de Verificación de Calidad: No se reporta ninguna inconformidad (a través del software de control).</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>5 Días que comienzan cuando se identifique la falla.</p> <p>Solución: Desarrollar Sistema de Salud y Seguridad y realizar la capacitación necesaria para todo el personal.</p>	Las totales del Área para la que no se cumplió el estándar.
------	---	------	--	---	---

.8.4.4. Grupo Q4 – Software de control

Objetivo General

El Software de control es la interconexión cotidiana entre la APC y la Sociedad Contratista en relación a los servicios que este último presta.

Servicios Requeridos

El Software de control será utilizado para recibir, registrar, reportar y responder de la manera apropiada a comunicaciones entre Sociedad Contratista y APC relacionadas con los servicios provistos, e informar el progreso de los Eventos de Servicio y los trabajos de mantenimiento que se desarrollen en las Áreas del objeto del contrato, particularmente en relación a los siguientes temas:

- solicitudes en relación a los Servicios;
- la notificación de Eventos de Servicio;
- registro y actualización de los avances en los Eventos de Servicio;
- registro de rectificación y solución de Fallas;
- registro de actividades de mantenimiento programado realizadas
- notificación de emergencias;

Estándares

Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
---------------------------------	-----------	------------------------	----------	---------------------------------

Capacitación sobre Software de control					
Q4-1	<p>La Sociedad Contratista debe proporcionar una Guía de Uso y una capacitación a los usuarios respecto de las instrucciones del Software de control.</p> <p>Cuando haya cambios en los procesos del Software de control , la Sociedad Contratista debe entregar una Guía de Uso actualizada y proporcionar capacitación.</p>	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Con la puesta en servicio de cada Centro, en fecha a acordar entre las partes.</p> <p>Anual, a ser realizada en marzo. Esta capacitación no será obligatoria cuando no haya cambio de Personal en la Supervisión del Contrato.</p> <p>Por evento, en caso de cambios que lo justifiquen.</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión Anual de Registros.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días.</p> <p>Solución:</p> <p>Entregar Guía de Uso y realizar capacitación que corresponda.</p> <p>En caso de cambios: actualizar la Guía de Uso.</p>	990
Procedimientos del Software de control					
Q4-2	<p>La Sociedad Contratista y la Supervisión del contrato deben acordar un protocolo para la categorización de la Prioridad para los Eventos de Servicio que se vayan presentando, ampliando el Anexo A.3. Este protocolo se revisará anualmente</p>	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión anual de protocolo.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>5 Días.</p> <p>Comienzan al vencerse el plazo acordado con la Supervisión del Contrato.</p> <p>Solución:</p> <p>Acordar Informe de Autocontrol y categorización de prioridad de Eventos de Servicio con la Supervisión del Contrato.</p>	990
Q4-3	<p>La Sociedad Contratista debe documentar todos los Reportes de Evento de Servicio siguiendo el requerimiento establecido en el Anexo A.2.</p>	Baja	<p>Frecuencias de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual.</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión aleatoria de los registros del Sistema</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>3 Días.</p> <p>Comienzan el primer día hábil después de haberse detectado errores u omisiones.</p>	990

			informático.	Solución: Se completan y corrigen los registros y se actualiza el Informe de Autocontrol Mensual. En caso necesario, se actualiza el Informe de Autocontrol Anual.	
Q4-4	La Sociedad Contratista actualizará en Software de Control todos los Reportes de Evento de Servicio y toda comunicación que ocurra en el sistema de emergencia del Software de Control.	Baja	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento. Método de Verificación de Calidad: Software de Control actualizado y registros manuales completos del Sistema de emergencia	Plazo de Solución: 15 Días – Inicia en la fecha en que quede restablecido el Software de Control. Solución: Software de Control actualizado con la información completa de los registros de emergencia.	990

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Capacitación sobre Software de Control de respaldo					
Q4-5	La Sociedad Contratista debe proporcionar una Guía de Uso y una capacitación a los usuarios respecto de las instrucciones del Software de Control de respaldo. Cuando haya cambios en los procesos del Software de Control de respaldo, la Sociedad Contratista debe entregar una Guía de Uso actualizada y proporcionar capacitación	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Con la puesta en servicio del Centro, en fecha a acordar entre las partes. Por evento, en caso de cambios que lo justifiquen. Método de Verificación de Calidad:	Plazo de Solución: 15 Días. Solución: Entregar Guía de Uso y realizar capacitación En caso de cambios: actualizar la Guía de Uso.	990

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
			Revisión Anual de Registros.		
Procedimientos del Software de Control de respaldo					
Q4-6	La Sociedad Contratista y la Supervisión del contrato deben acordar un protocolo para la categorización de la Prioridad para los Eventos de Servicio que se vayan presentando, ampliando el Anexo A.3. Este protocolo se revisará anualmente	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Anual Método de Verificación de Calidad: Revisión anual de protocolo.	Plazo de Solución: 5 Días. Comienzan al vencerse el plazo acordado con la Supervisión del Contrato. Solución: Acordar Informe de Autocontrol y categorización de prioridad de Eventos de Servicio con la Supervisión del Contrato.	990
Q4-7	La Sociedad Contratista debe documentar todos los Reportes de Evento de Servicio siguiendo el requerimiento establecido en el Anexo A.2.	Baja	Frecuencias de Verificación de Calidad: Mensual. Método de Verificación de Calidad: Revisión aleatoria de los registros del Sistema informático.	Plazo de Solución: 3 Días. Comienzan el primer día hábil después de haberse detectado errores u omisiones. Solución: Se completan y corrigen los registros y se actualiza el Informe de Autocontrol Mensual. En caso necesario, se actualiza el Informe de Autocontrol Anual.	990
Q4-8	La Sociedad Contratista actualizará en el Software de Control todos los Reportes de Evento de Servicio y toda comunicación que ocurra en el sistema de emergencia del Software de Control.	Baja	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento. Método de Verificación de Calidad: Software de Control actualizado y registros manuales completos del Sistema de emergencia	Plazo de Solución: 15 Días – Inicia en la fecha en que quede restablecido el Software de Control Solución: Sistema de Información actualizado con la información completa de los registros de emergencia.	990

.8.4.5. Grupo Q5 - Gestión del Contrato y Reportes

Objetivo General

La Sociedad Contratista proveerá Informes periódicos acerca de su desempeño contra los Estándares de Disponibilidad y Estándares de Calidad del Contrato.

Servicios Requeridos

La Sociedad Contratista deberá monitorear su propio desempeño de acuerdo con, y en cumplimiento con, los Estándares de Disponibilidad y los Estándares de Calidad, y reportará los resultados regularmente a la Supervisión del Contrato a través del Informe de Autocontrol mensual. La Sociedad Contratista deberá mantener registros e información para respaldar estos informes y permitir solicitudes de información *ad-hoc* de la APC.

Estándares

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Informe Anual					
Q5-1	La Sociedad Contratista debe proveer un Informe de Autocontrol Anual, que cubra por lo menos los elementos del Anexo A.2, dentro de 20 Días desde el final del año calendario, en el formato y calidad acordados.	Baja	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Informe entregado a la APC a tiempo y en el formato y calidad acordada.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>15 Días</p> <p>Solución:</p> <p>Informe completo es entregado a la Supervisión del Contrato en el formato y calidad acordada.</p>	990
Almacenamiento de Información y Registros					
Q5-2	En caso de cualquier falla en el Software de Control, la Sociedad Contratista implementará el Sistema de	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p>	<p>Plazo de Solución:</p>	990

	respaldo y mantendrá registros alternativos de los Reportes de Evento de Servicio y las comunicaciones entre las partes. Dichos registros estarán disponibles para la Supervisión del Contrato, en cualquier momento.		Por evento Método de Verificación de Calidad: Registros manuales completos y disponibles para la Supervisión del Contrato.	1 hora de trabajo Solución: Sistema de respaldo implementado y funcionando.	
Solicitudes de Información					
Q5-3	La Sociedad Contratista debe responder, en un plazo de 5 Días, a solicitudes <i>ad-hoc</i> realizadas por el Supervisor del contrato de preparar y proveer información relativa a este Contrato PPP que no esté comprendida en los informes mensuales.	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por solicitud Método de Verificación de Calidad: Información disponible para la fecha acordada	Plazo de Solución: 1 día hábil – Comienza el día que se expira el plazo Solución: Proveer la información solicitada al Contratante en el formato y calidad acordada.	990
Evaluación comparativa					
Q5-4	Si algún Área del Contrato tiene deducciones en el pago mensual atípicamente superiores (según definición acordada con la Supervisión del Contrato) a las deducciones del resto de las Áreas del Contrato, durante tres de los últimos seis meses, la Sociedad Contratista preparará un plan de acción para investigar las causas y proponer una solución. Dicho plan será acordado con la Supervisión del Contrato.	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Autocontrol Mensual.	Plazo de Solución: 15 Días – Comienza el día que se expira el plazo acordado Solución: El plan de acción es acordado entre las partes.	Las totales del Área para la que no se cumplió el estándar.
Q5-5	El plan de acción referido en el indicador Q5-4 es puesto en ejecución, con las acciones y en los plazos determinados en él.	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento Método de Verificación de Calidad: Plan de acción, registro de actividades realizadas por la Contratista.	Plazo de Solución: 5 Días – Comienza el día que expira el plazo establecido en el plan de acción Solución: La puesta en marcha del plan de acción ha comenzado.	Las totales del Área para la que no se cumplió el estándar.

--	--	--	--	--	--

.8.4.6. Grupo Q6 - Acceso y Comunicación con la Contratante

Objetivo General

Asegurar que la Sociedad Contratista mantiene una comunicación adecuada y efectiva con la Supervisión del Contrato para una correcta y segura operación del Centro.

Servicios Requeridos

- Comunicar y obtener aprobación de la Supervisión del contrato para realizar trabajos que pueden afectar las funciones operacionales de las diferentes Áreas del Centro.
- Reunirse con la Supervisión del contrato regularmente.
- Comunicar y obtener aprobación de la Supervisión del Contrato para realizar trabajos que impliquen una modificación de las condiciones de disponibilidad.

Estándares

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Gestión de Acceso y Trabajos					
Q6-1	La Sociedad Contratista debe asegurarse que ningún trabajo se realice fuera de lo establecido en la cláusula 3 de este Anexo I, sin haber recibido con anticipación permiso por escrito o a través del Software de control	Alta	Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento	Plazo de Solución: 1 día a partir del reporte de la no conformidad.	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

	<p>La Sociedad Contratista debe comunicar y acordar con la Supervisión del contrato trabajos que podrían afectar las Funciones Operacionales Previstas para alguna Área Funcional.</p> <p>La Sociedad Contratista debe comunicar y acordar con la Supervisión del contrato trabajos que impliquen una modificación de las condiciones de disponibilidad establecidas en los Documentos Contractuales .</p>		<p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>No se reportó ninguna no conformidad (a través del Software de control)</p>	<p>Solución:</p> <p>La Sociedad Contratista debe restaurar el área para que quede en condiciones de uso y reprogramar el trabajo. Incrementar conocimiento de horas de acceso para el personal.</p>	
Visita periódica					
Q6-2	La Sociedad Contratista debe reunirse con la Supervisión del contrato por lo menos una vez al mes y hacer un recorrido por el Centro.	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>El Personal designado acudió a la reunión programada.</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>3 Días.</p> <p>Solución:</p> <p>Circulación de notas de la reunión al Personal designado y restructuración de acuerdos para evitar recurrencias.</p>	Las totales del Área para la que no se cumplió el estándar.

.8.4.7. Grupo Q7 - Limpieza programada

Objetivo General

Asegurar que toda la infraestructura y equipos se limpian de acuerdo a los estándares acordados. El servicio incluye proveer una limpieza completa diaria y limpieza profunda periódica.

Servicios Requeridos

La Sociedad Contratista proveerá un servicio completo de limpieza, incluyendo el manejo y disposición final de residuos hasta su disposición final de acuerdo a regulación departamental.

Estándares

La Supervisión del contrato está a cargo de monitorear el cumplimiento de los estándares de limpieza.

	Estándar de Calidad no Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Limpieza Diaria					
Q7-1	La Sociedad Contratista debe realizar y completar todos los trabajos diarios de limpieza para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Autocontrol Mensual.</p> <p>No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático) por el Enlace de Centro</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>1 día hábil desde la identificación de la falla</p> <p>Solución:</p> <p>Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Limpieza Semanal					
Q7-2	La Sociedad Contratista debe realizar y completar todos los trabajos de limpieza semanal para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1).	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Semanal (de acuerdo con el Plan de Limpieza)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Autocontrol Mensual.</p> <p>No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Software de control)</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>1 día hábil desde la identificación de la falla</p> <p>Solución:</p> <p>Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Gestión y disposición final de residuos					
Q7-3	La Sociedad Contratista debe realizar y completar todos los trabajos de gestión de desechos para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad	Media	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p>	<p>Plazo de Solución:</p>	Las correspondientes a la o las Áreas

	Detallados de Servicio (Anexo A.1)		Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Autocontrol Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Software de control)	1 día hábil desde la identificación de la falla Solución: Completó medidas pendientes.	Funcionales afectadas.
--	------------------------------------	--	---	---	-------------------------------

.8.4.8. Grupo Q8 – Servicio de Economato y Alimentación

Objetivo General

Asegurar que los productos aprobados por la Supervisión del Contrato están disponibles a la venta de acuerdo a precios establecidos en la lista aprobada por la Supervisión del contrato.

Asegurar que están disponibles las cuatro comidas (desayuno, almuerzo, merienda y cena) previstas en el Contrato y las Pautas de Operación.

Servicios Requeridos

La Sociedad Contratista proveerá un servicio de venta de productos para funcionarios del Centro, visitantes y Personas Privadas de Libertad.

La contratista proveerá un servicio de alimentación para funcionarios del Centro y Personas Privadas de Libertad.

Estándares

La Supervisión del Contrato está a cargo de monitorear el cumplimiento de los estándares de Economato.

	Estándar de Calidad no Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Economato					
Q8-1	La Sociedad Contratista debe tener a la venta, al precio aprobado, los productos definidos en la lista aprobada por la Supervisión del Contrato.	Alta, productos de primera necesidad. Media, para otros productos de la lista.	Frecuencia de Verificación de Calidad: Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Autocontrol Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Software de control)	Plazo de Solución: 1 día hábil desde la identificación de la falla Solución: Completó medidas pendientes.	200
Alimentación – Programa de Operación					
Q8-2	La Sociedad Contratista debe ejecutar el plan de alimentación de acuerdo con las especificaciones de cantidad, calidad y características nutricionales conforme a su programa de operación aprobado y al Anexo III: Pautas de Operación	A los fines del Factor de Descuento por Calidad: Alta	Frecuencia de Verificación de Calidad: Diaria Método de Verificación de Calidad: No se reportó ningún No Cumplimiento a través de la muestra extraída A través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario	Plazo de solución: 1 día Solución: Se ajustó a lo planificado	El correspondiente a las Áreas Funcionales totales de celdas y comedor
Q8-3	La Sociedad Contratista debe presentar semestralmente para aprobación el plan de comidas diario, con dietas especiales, las que se adapten a determinadas patologías y el menú general o dieta salud y comida rápida para PPL o personal en situación de conducidos previstos con metas nutricionales conforme al Anexo III Pautas de Operación.	Media	Frecuencia de Verificación de Calidad semestral Método de Verificación de Calidad: No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Software de Control).	Plazo de Solución: 15 días desde la identificación de la falla Solución: Presentó el Plan.	El correspondiente a las Áreas Funcionales totales de celdas y comedor

Q8-4	La Sociedad contratista realiza los controles de calidad de acuerdo a lo indicado en Anexo III Pautas de Operación	Alta	<p>Frecuencia de Verificación de Calidad</p> <p>Mensual con entrega de resultados</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Software de control).</p>	<p>Plazo de Solución:</p> <p>1 día desde la identificación de la falla</p> <p>Solución:</p> <p>Entregó Informe.</p>	<p>El correspondiente a las Áreas Funcionales totales de celdas y comedor</p>
------	--	------	---	---	---

A.1. Estándares de Calidad Detallados del Servicio

Edificios

Elemento	Estándar
Materiales exteriores del edificio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Paramentos verticales externos • Cubierta • Canalones y bajadas • Aleros • Revoques, pinturas, terminaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los elementos de materiales de edificios, acabados, mobiliario, o componentes deberán estar en funcionamiento y completos de acuerdo a sus especificaciones, y satisfacer los requerimientos de desempeño establecidos en el Contrato • Aislación acústica y térmica cuando estas características apliquen • Libres de penetración de humedad • Los revestimientos, albardillas, y parapetos son estructuralmente fuertes y seguros • Libres de áreas que puedan albergar plagas o pestes • Desagote de pluviales libre de obstrucciones • Las chimeneas y ductos están estructuralmente en buen estado y seguros. Los conductos están libres de bloqueos o excesos de hollín • Libre de desechos y crecimiento de musgo • En su estado original excepto por marcas superficiales menores y deterioros por uso. • Superficies externas están libres de grietas u otras degradaciones inconsistentes las buenas prácticas de la construcción (manteniendo las habilitaciones de las construcciones, tanto desde el punto de vista edilicio como de seguridad y bromatológico)
Materiales interiores del edificio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Paramentos verticales internos • Puertas y mamparas • Cielorrasos 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los elementos de materiales de edificios, acabados, mobiliario, equipamiento fijo o componentes deberán estar en funcionamiento y completos de acuerdo a sus especificaciones, y satisfacer los requerimientos de desempeño establecidos en el Contrato • Libres de grietas estructurales o deflexiones • Libres de humedad y astillamiento por daños y cumplir con los requerimientos establecidos en los documentos contractuales • Deberán funcionar como deben y deberán estar en su estado original excepto por marcas superficiales menores y deterioros por uso.
Accesorios, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Puertas (externas e internas), ventanas y marcos de ventanas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Deberán operar correctamente, de manera segura, sin hacer ningún sonido fuera de lo normal y sin que haya manchas de grasa en bisagras, cerraduras, cerrojos y mangos • Deberán estar en su estado inicial excepto por marcas superficiales menores y deterioros normales por uso • Tiras, señales, avisos de precaución luminiscentes están intactos, legibles, e iluminados

<p>escotillas, conductos, ferretería, estanterías y bibliotecas, alacenas, rejas, repisas, señalética, espejos, balaustradas, soportes para puertas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Libres de corrosión
<p>Pisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Están completos de acuerdo a su especificación • Adheridos completamente para no ser un peligro de salud y seguridad • Libre de rasgaduras, marcas, grietas, o cualquier otro daño que sea visible y pueda ser un peligro de salud o seguridad. Mantenidos para proveer una superficie uniforme, con mínima resistencia para carruajes de bebés, sillas de ruedas, y cualquier otro vehículo con ruedas que sea utilizado en el Centro y carros para la distribución de la alimentación • Permitir drenaje adecuado donde sea necesario
<p>Celdas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Están de acuerdo a las especificaciones planteadas en la Pauta arquitectónica • El cerramiento de las puertas funciona de acuerdo a lo previsto • Pileta, wáter, ducha funciona correctamente, permitiendo evacuación de líquidos y sólidos • Iluminación e instalación eléctrica interior funciona de acuerdo a especificaciones (Anexo III Pautas de operación) • Equipamiento fijo, conforme a especificaciones del Anexo III Pautas de Operación
<p>Tareas de limpieza extraordinaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En oportunidad de realizarse mantenimiento mayor u obras dentro de un área funcional, la Sociedad Contratista queda obligada a realizar su limpieza profunda. <p>Cuando se está realizando limpieza profunda, la Sociedad Contratista es responsable de:</p> <p>(a) retirar todo el mobiliario de las áreas a ser limpiadas, incluyendo, pero no limitado a, mesas, gabinetes, o equipo industrial, para permitir el acceso a las Áreas de piso para limpieza; y</p> <p>(b) reemplazar y reposicionar los muebles que fueron removidos cuando se finalice la limpieza profunda.</p>
<p>Control de Plagas</p>	<p>El Control de Plagas se provee de acuerdo a la Normativa Legal y cuando se requerido para asegurar que el Centro, bajo medidas razonables, estén libres de plagas.</p>

Sistemas

Elemento	Estándar
Servicios de infraestructura incluyendo: Sistemas de sanitación y drenajes, planta de almacenamiento de combustible para el sistema de agua, Sistema de distribución de electricidad, red de datos de telecomunicaciones, sistemas de seguridad, sistemas de emergencias y sistemas de gestión de edificios.	<ul style="list-style-type: none">• Todos los servicios de infraestructura deberán funcionar como previsto, en la temperatura, presión, voltajes, frecuencia, tasa de flujo, calidad y estándares correctos y sin ningún sonido o vibración imprevista.
Servicios de calefacción y ventilación incluyendo: Campanas de humo, trabajo de tuberías, mezcladores, válvulas de mariposa contra fuego y humo, aires acondicionados, rejillas de entrada y salida, intercambiadores de calor, bombas, y sistemas de ventilación locales.	<ul style="list-style-type: none">• Todos los servicios de infraestructura deberán funcionar como previsto, en la temperatura, presión, voltajes, frecuencia, tasa de flujo, calidad, y estándares correctos y sin ningún sonido o vibración imprevista• Cambios en el aire y niveles de ventilación cumplen con los requisitos para cumplir con los Estándares de Disponibilidad.• Trabajos de conductos, accesorios, y cañerías deberán ser fijados de manera segura a sus puntos de anclaje.• No habrá filtraciones de agua (u otros líquidos de calefacción/refrigerantes)• Asegurar a acceso solo a personal autorizado• Libre de corrosión, erosión, y crecimiento de materiales orgánicos• Rejillas y conductos de ventilación están libres de tierra y polvo.
Equipo contra incendios	<ul style="list-style-type: none">• Extinguidores de fuego y otro equipo contra incendios deberá mantenerse de acuerdo a la normativa aplicable.• Deberán estar asegurados, en buen estado, fijados a su punto de anclaje.• En funcionamiento bajo las recomendaciones del fabricante.• Deberá ser de tipo y cantidad adecuados para los peligros presentes en los alrededores de los centros.
Servicios mecánicos (si hubiera)	<ul style="list-style-type: none">• Todos los servicios de infraestructura deberán funcionar como previsto, en la temperatura, presión, voltajes, frecuencia, tasa de flujo, calidad, y estándares correctos y sin ningún sonido o vibración imprevista

Distribución de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> ● Se marcan claramente las clasificaciones; ● Elementos fusibles o mecanismos interruptores listos para funcionar; ● Los contactos y conexiones están limpios y mecánicamente firmes; ● Ningún sobrecalentamiento durante uso operacional normal; ● Asegurar solamente para uso autorizado; ● Los instrumentos de registro están en funcionamiento; ● Los transformadores están libres de filtraciones de aceite; ● Las capas cobertoras están intactas; ● IDMT (sobre-intensidad de tiempo inverso) transmisiones, y tablas de clasificación; ● No hay señales de calentamiento excesivo; ● La fortaleza eléctrica del aceite es satisfactoria; ● Cajas de unión de cables están libres de filtraciones de compuestos; y ● Marcas y avisos donde sea necesario.
Sistemas de energía eléctrica y otros cableados (incluyendo IT, sistemas de seguridad, iluminación y sistemas de alarmas (en su caso))	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalaciones eléctricas para cumplir con la Normativa aplicable, siguiendo las autorizaciones y proyecto de construcción y eléctrico; ● A prueba de clima (cuando sea necesario); ● Cableado, accesorios, mobiliario, controles, aparatos de seguridad deberán estar almacenados y asegurados a su punto de anclaje y etiquetados; ● Conductor de iluminación deberá estar completo, aislado, y cumplirá con la Normativa aplicable; ● niveles de iluminación según lo establecido en las Pautas de Diseño y Construcción; y ● Todos los sistemas funcionan como se especifica en el Contrato.
Sistemas de seguridad, equipos de seguridad, cableado, sistema de cámaras	<ul style="list-style-type: none"> ● Los equipos de seguridad funcionan de acuerdo a la especificación del contrato y características técnicas especificadas por el proveedor ● Cableado, accesorios, mobiliario, controles, aparatos de seguridad deberán estar almacenados y asegurados a su punto de anclaje y etiquetados; ● Sistemas de alarma funcionan de modo de asegurar detección de problemas de seguridad a tiempo ● Sistema de cámaras y escáner funcionan de acuerdo especificaciones del proveedor y garantizan adecuado control de la seguridad del Centro.
Sistemas de agua caliente y fría	<ul style="list-style-type: none"> ● Distribuir agua en la temperatura, calidad y tasas de flujo requeridas de acuerdo al diseño previsto; ● Grifos, válvulas y otros accesorios y mobiliarios funcionan como previsto; ● Todos los trabajos de cañerías y accesorios deberán estar asegurados a sus puntos de anclaje previstos; ● No habrá goteras o filtraciones de agua por el trabajo de tuberías, grifos, válvulas, o accesorios; ● Al no existir una red de agua potable, debe haber pozos de agua y registros de pruebas de la potabilidad del agua, realizados cada cuatro meses; y ● Debe poseer tanques de reserva de agua potable, con un registro de las limpiezas realizadas cada 12 meses y un registro de análisis de

	potabilidad del agua realizado después de cada limpieza.
Sistemas de drenaje. Incluye servicio de barométrica donde sea necesario.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer un ambiente seguro; • Todas las tuberías y accesorios aseguradas a sus puntos de anclaje previstos; • No habrá filtraciones o desborde de desechos, aguas negras o agua de lluvia; • Libre de olores persistentes; y • Flujo libre y sin bloqueos.
Laguna de oxidación	<ul style="list-style-type: none"> • Con vereda perimetral libre de maleza • Taludes libres de malezas • Retiro de sólidos en suspensión

Parte exterior del Centro

Elemento	Estándar
Espacios exteriores incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Pavimentos • Caminos y vías peatonales • Entradas a los centros • Cerco perimetral 	La Sociedad Contratista deberá asegurarse de mantener todos los espacios exteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Con superficies planas, sin hoyos o hundimientos; • Libres de acumulación de agua, hojas, musgo o hierbas; • Para que las cunetas y bordes estén en buen estado; y • Para que no haya cunetas o piedras de pavimento sueltas. • Libres de arbustos, pastos, vegetación en general que impidan la adecuada visualización del área
Jardines y espacios verdes	La Sociedad Contratista deberá: <ul style="list-style-type: none"> • Podar el césped cuando sea necesario, altura máxima permitida: 10 cm; • Desmalezar los jardines cuando sea necesario; • Regar los jardines cuando sea necesario para que césped y plantas no tengan aspecto seco; • Retirar basura y cualquier otro desecho; • Asegurarse que los jardines están libres surcos o pozos; • Asegurarse que los jardines están bien drenados; y

	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse que todas las áreas con césped están saludables, con las áreas de mucho uso bajo reparación cuando sea necesario/acordado.
Árboles, arbustos, y bordes	<p>La Sociedad Contratista deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podar los árboles y arbustos regularmente, según su especie; • Regar los árboles y arbustos cuando sea necesario; • Retirar y reemplazar árboles y arbustos muertos (sujeto a la estación del año y condiciones ambientales); y • Remover o controlar la maleza y desechos cuando sea necesario.
Alcantarillas y Drenajes	<p>La Sociedad Contratista deberá asegurarse que las alcantarillas y los drenajes estén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barridos; • Estén libres de basura, hojas, malezas o cualquier material; • No representen un riesgo; • Libres de olores pestilentes; y • Fluyendo libremente y sin nada que los bloquee.
Control de Plagas	<p>El Control de Plagas se provee de acuerdo a la Normativa Legal y cuando se requerido para asegurar que los Centros, bajo medidas razonables, estén libres de plagas.</p>

Limpieza

Elemento	Estándar
Tareas diarias de limpieza (excluye celdas)	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de rutina de todo espacio interno • Barrido general de todos los pisos y patios; • Lavado con agua, jabón e hipoclorito de todos los pisos; • Se quitará el polvo de todos los muebles • Limpieza de piletas, revestimientos, aparatos sanitarios de los servicios higiénicos y los artefactos sanitarios en general, desinfectar y desodorizar artefactos y ambientes tres veces por día y al final de la jornada. Asimismo, se realizará un mantenimiento (papel higiénico, jabón líquido) permanente de los mismos; • Recolección de todos los residuos y limpieza de papeleras o elementos similares, recolección de los residuos sólidos del tacho de la cocina; •

- Barrido de veredas y caminos.

Tareas semanales de limpieza (excluye celdas)

- Limpieza de rutina de todo espacio interno
- Limpieza de todas las chapas de metal existentes en los pisos; puertas, mamparas, y demás elementos que las componen.
- Limpieza con lustra muebles de los elementos que hacen parte del inventario de muebles;
- Limpieza de todas las ventanas con sus componentes. La limpieza de los vidrios exteriores, fijos o no, (siempre que sean accesible en altura), deberán realizarse tomando todas las medidas necesarias que exige el Banco de Seguros del Estado (elementos de seguridad adecuados) a los efectos de salvaguardar la integridad física de los empleados que realicen dicha tarea;
- Limpieza de patio y pasillos
- Limpieza de paredes
- Limpieza de todos los artefactos eléctricos y
- Limpieza general de cielorrasos.

Manejo de Desechos

La Sociedad Contratista deberá:

- Proveer receptores de desechos adecuados para reciclaje, y receptores especializados cuando sea necesario, de acuerdo a los requerimientos de la APC para acomodar los desechos generados;
- Deshacerse de desechos especializados o peligrosos de una manera segura, y de acuerdo a la Normativa aplicable;
- Asegurarse que el área de recolección de desechos se mantenga limpia, sin inundaciones de desechos, y que esté razonablemente libre de malos olores;
- No habrá acumulación de desechos en el Centro generada por la Sociedad Contratista fuera del área designada para almacenamiento de desechos.

Alimentación

Elemento	Estándar
Brindar servicio de desayuno, almuerzo, colación y cena	<p>La contratista deberá asegurarse que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumpla la meta nutricional de 2700 calorías promedio semanal • Cumpla con la guía de consumo de alimentos y distribución calórica diaria

A.2. Estándares de Informes de Servicios

Reporte de Evento de Servicio

Para cada Evento de Servicio la Sociedad Contratista deberá documentar en el CAU todos los detalles relevantes incluyendo, pero no limitado a la siguiente información:

- Referencia única de informe/solicitud/notificación;
- Nombre de Informante/Solicitante;
- Fecha y Hora de Reporte del Evento de Servicio;
- Área Funcional del Evento de Servicio, si aplica;
- Naturaleza del Evento de Servicio;
- Categorización de su prioridad, de acuerdo con el protocolo establecido;
- Plazo de Respuesta y Plazo de Solución / Rectificación asignado al Evento de Servicio;
- Acción tomada para rectificar o remediar;
- Tiempos de respuesta y de rectificación reales; y
- Detalles de actualizaciones de avances al solicitante/informante, para Eventos de Servicio que pasan más de una semana sin Rectificación.

Informe de Autocontrol Mensual

El Informe de Autocontrol Mensual contendrá como mínimo lo siguiente, referido al periodo que informa:

1. Cálculo de las Deducciones por Fallas de Disponibilidad para el Mes de Contrato;
2. Cálculo de las Deducciones por Fallas de Calidad para el Mes de Contrato;
3. Tareas de mantenimiento rutinario programadas (cuyo plazo vencía en ese mes) y que NO se realizaron;
4. Eventos de Servicio relativos a mantenimiento reactivo que estaban “abiertos” al día 1° de ese mes (con su fecha de Reporte) y sus resultados;
5. Eventos de Servicio relativos a mantenimiento reactivo que se reportaron en ese mes (con su Momento de Reporte Registrado) y sus resultados;
6. Eventos de Servicio relativos a intervenciones reactivas en el suministro de la alimentación (con su fecha de Reporte) y sus resultados;
7. Eventos de servicio relativos a disponibilidad que estaban “abiertos” al día 1° de ese mes (con su fecha de reporte) y sus resultados;

8. Eventos de servicio relativos a disponibilidad que se reportaron en ese mes (con su momento de reporte) y sus resultados;
9. Medidor de agua para el Centro: fecha, medición, consumo desde la última medición;
10. Medidor de energía para el Centro: fecha, medición, consumo desde la última medición;
11. Visita periódica - resumen de todas las visitas realizadas en el mes, incluyendo: fecha, con quién se reunió, qué recorrió, que observó.

Para los numerales 4 a 7, por Resultado se entiende: la hora y fecha en que fue rectificado, o si al fin del mes seguía sin rectificarse.

Informe de Autocontrol Anual

El Informe de Autocontrol Anual cubrirá como mínimo, lo siguiente:

1. Resumen de Informes de Servicio clasificados por Prioridad, con estadísticos de los tiempos de respuesta y tiempos de rectificación;
2. Informe de todas las Fallas de Disponibilidad durante el periodo del informe;
3. Estadísticas de frecuencia de las Fallas de Calidad;
4. Reemplazos realizados por ciclo de vida;
5. Resumen de las revisiones o cambios realizados en la documentación, incluyendo, pero no limitado a políticas de salud y seguridad;
6. Resumen de pruebas o simulacros de plan de contingencia;
7. Informe de desempeño energético, con análisis comparativo entre Unidades;
8. Informe de uso de Servicios Públicos y agua, con análisis comparativo entre Unidades
9. Informe de servicio de Alimentación brindado
10. Informe de ventas en el servicio de Economato

Plazos de Respuesta y Rectificación para Estándares de Calidad Reactivos

Prioridad	Plazo de Respuesta	Plazo de Rectificación	Ejemplos Indicativos
Baja – Para eventos rutinarios	8 horas	20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Grifo goteante • Manija de puerta atascada • Equipo de acondicionamiento térmico sin funcionar • Tomacorriente sin funcionar que no impide el funcionamiento del Área Funcional • Falla de canalón
Media – Para eventos clasificados como importantes	4 horas	8 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Tomacorriente sin funcionar que impide el funcionamiento del Área Funcional • Vidrio roto • Falla de equipo que podría afectar la provisión de un servicio •
Alta – Para eventos urgentes	2 horas	4 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Falla de seguridad • Tomacorriente que presenta un riesgo • Alarma de Fuego • Inodoro bloqueado • Caño roto • Falla del disyuntor diferencial • Falla en sistema de acceso de puerta • No hay agua caliente/fría • Falla en la provisión del desayuno, almuerzo, cena y colación nocturna.

Este Anexo A.3 presenta la prioridad que aplicará para los eventos más comunes. La Contratante y la Sociedad Contratista acordarán, anualmente, protocolos de categorización de prioridades para otros eventos que se vayan presentando con la puesta en servicio de los Centros de acuerdo con lo señalado en el indicador Q4-2. Para esto, la Contratante actuará por medio del Supervisor del Contrato.