



Gestión por Nivel de Servicio

Propuesta de Valor

Gestión por Nivel de Servicio es uno de esos casos, que pasan muy desapercibidos hasta que entran en plenitud, generando quiebres en todos los frentes, pasando de ser una tremenda herramienta de regulación y satisfacción de clientes y mandantes, a una condición no deseada que afecta toda la gestión contractual. Es por tal motivo que hay que anticiparse en todas las dimensiones del tema para generar espacios de encuentro entre los incumbentes, desde el cumplimiento, y no desde un problema desbordado.

Uribe Gestión de Negocios y Proyectos SpA, **UGNyP SpA**, es una consultora especializada en gestión estratégica, operacional y comercial en el sector de ingeniería e inspección Técnica de Obras de Infraestructura Concesionada, fundada en el año 2008.

Cuadro N° 2.4.4-2: Factor de Indisponibilidad - Alta (FIA)

Nivel	TO [minutos]	FIA
Alta (A)	$TO \leq 35$	0%
	$35 < TO \leq 40$	3%
	$TO > 40$	5%

Su extensa experiencia en Gerenciamiento de Proyectos y Desarrollo de Negocios la ubica en una posición de liderazgo en la industria, además de ser especialistas en medición de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicios establecidos en los contratos de Concesión de Obra Pública y líderes en auditorías de Sistemas de Información y Control de Niveles de Servicio (SICC – SIC-NS) orientados a la gestión de excelencia de un servicio en operación basado en el mejoramiento continuo.

Hoy está desarrollando la unidad de negocio www.niveldeservicio.cl, orientado a ser un espacio de desarrollo y estudio de la Gestión por Niveles de Servicio en los contratos de concesión de obra pública en Chile y su impacto en la satisfacción de clientes, usuarios y mandantes.



WWW.NIVELDESERVICIO.CL
CARRETERAS



UGNyP SpA ha estado involucrado en la Gestión

de Carreteras Concesionadas por Nivel de Servicio desde sus inicios, siendo líder en comprensión del tema, en experiencia práctica en sus instrumentos y en los efectos que genera a los nuevos contratos de concesión. Ha desarrollado todas las Auditorías de Indicadores No Informados y de la información contenida en el SICC de la Concesión para el Mejoramiento y Conservación de la Ruta 43, Región de Coquimbo.

La implementación de la Gestión por Niveles de Servicio en los contratos de concesión de obra pública es la última evolución de la industria y está generando cierta incertidumbre por los efectos que genera, por lo que, tanto para el MOP como mandante, como para las empresas que operan los contratos, surge una oportunidad de análisis y mejora en orden a asegurar el cumplimiento del propósito central de esta filosofía de gestión y no sólo conformarse con asignar probabilidad a los incentivos y/o castigos que el desempeño operacional genera.

UGNyP SpA diseña servicios de consultoría a

medida, conforme a los requerimientos del cliente y sus necesidades particulares. Con un alto nivel de experiencia en el negocio de las concesiones de obra pública, en todas sus dimensiones, se convierte en la mejor opción para abordar aquellos problemas más complejos e interdisciplinarios, que pasan por lo técnico, económico, la gestión y el cumplimiento, en un entorno que cada vez es más activo.

Indicador 5 [Is]: porcentaje mensual de integridad y funcionalidad de la señalización vertical [SEV].

El valor del indicador será calculado por la siguiente ecuación:

$$SEV_m = \frac{\sum_{j=1}^d \sum_{s=1}^n \prod_{i=1}^e E_{i,s,j}}{d * n} \times 100 \quad (5)$$

donde:

- SEV_m : Porcentaje mensual de integridad y funcionalidad de la señalización vertical.
- $E_{i,s,j}$: Corresponde al valor adoptado por la exigencia “i” de la señal vertical “s”, durante el día “j”.
- i : Es el sub índice que representa el contador de las exigencias.
- j : Es el sub índice que representa el contador de los días del mes “m”.
- s : Es el sub índice que representa el contador de señales.
- d : Número total de días del mes “m”.
- e : Número total de exigencias definidas para este indicador.
- n : Número total de señales verticales.

Tabla N° 68: Nivel de Cumplimiento del Estándar de Servicio

Valor del indicador [V SEV] (%)	Nivel de cumplimiento del estándar de servicio [CE _s]
SEV ≥ 99,5	100%
99,3 ≤ SEV < 99,5	50%

Valor del indicador [V SEV] (%)	Nivel de cumplimiento del estándar de servicio [CE _s]
SEV < 99,3	0%

Es un estándar desafiante, tanto para la operación como para la alta dirección, así como también para la inspección técnica.



ÍNDICE DEL SERVICIO PRESTADO Y DESEMPEÑO OPERACIONAL



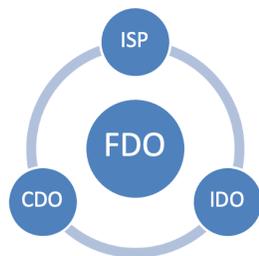
- ISP:** • índice al servicio prestado, se calcula trimestralmente
- IDO:** • incentivo al desempeño operacional, se calcula trimestralmente
- CDO:** • costo al desempeño operacional, se calcula trimestralmente

$$ISP_t = \frac{1}{3} \sum_{j=1}^3 NSC_j$$

>0,98	= 0,98	<0,98
IDO>0	IDO=0	CDO=0
		CDO>0

$$IDO_{t,n} = 500.000 * (ISP_{t,n} - 0,98) \quad CDO_{t,n} = \text{cuadro de rangos de costos}$$

FONDO DE DESEMPEÑO OPERACIONAL (FDO)



$$FDO_n = \sum_{t=1}^4 IDO_{t,n} - \sum_{t=1}^4 CDO_{t,n}$$

Se calcula anualmente

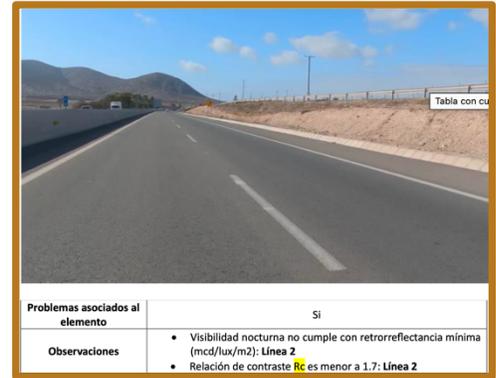
Mayor que cero	Menor que cero
Se cancela a final del año	Abono para el próximo año
	Se imputa al VPI

Si el FDO es menor que cero durante 2 años consecutivos o bien durante 6 oportunidades durante la etapa de explotación es causal de incumplimiento grave.



SERVICIOS

- Auditorías Técnicas de cumplimiento de Nivel de Servicio.
- Auditorías Técnicas a SICC - SIC-NS y Reportabilidad.
- Metodología de seguimiento de los Estándares de Servicio definidos para la conservación por niveles de servicios según lo establecido en las Bases de Licitación.
- Evaluaciones de Riesgos de Cumplimiento para nuevos proyectos.
- Consultoría Especializada en Gestión por Nivel de Servicio para la Alta Dirección de Operaciones.
- Diseño de Sistemas de Operaciones bajo estándar de Gestión por Nivel de Servicios.
- Diseño de Sistema de Monitoreo y Reportes de Cumplimiento de Niveles de Servicio.
- Planificación de IDO e ISP.
- Inspección de Nivel de Servicio.



ÁMBITO

NIVEL ORGANIZACIÓN

AUDITORÍA TÉCNICA SICC - SIC-NS - Reportes

Contratos en Operación.

Gerencia General y Gerencia de Operaciones. Dirección de Operaciones.

CONSULTORÍA EN GESTIÓN POR NIVEL DE SERVICIO

Contratos en Construcción y en Operación.

Gerencia de Contratos, Gerencia de Construcción y Dirección de Operaciones

SIMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

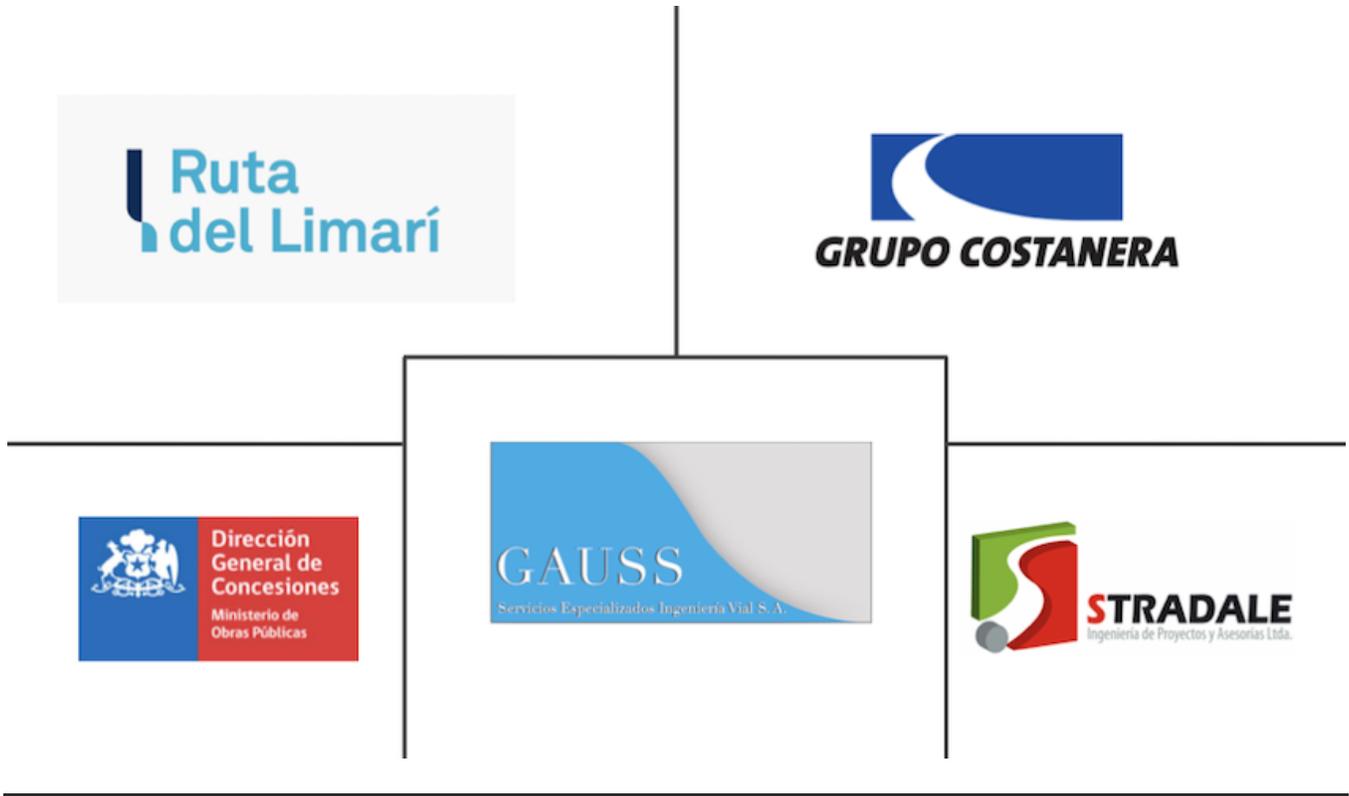
Contratos en Construcción, Operación y Estudio.

Gerencia General y Gerencia de Estudios.



WWW.NIVELDESERVICIO.CL
CARRETERAS

CLIENTES



Gestión de Carreteras por Nivel de Servicio

