

ANEXO 13: NIVELES DE SERVICIO
APÉNDICE 1: CRITERIOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente anexo tiene por objetivo establecer los Niveles de Servicio, así como los Indicadores y los procedimientos de supervisión para la prestación de servicios a cargo del CONCESIONARIO.

Los niveles de servicio descritos en el presente Anexo y las obligaciones del CONCESIONARIO para la prestación de los servicios, contemplados en el Anexo 12 Especificaciones Técnicas de los Servicios, tienen carácter obligatorio y, por lo tanto, el CONCESIONARIO es responsable de la calidad en la prestación de los servicios.

El CONCEDENTE, a través del Supervisor, podrá controlar el cumplimiento de los Niveles de Servicio según los métodos de supervisión que se describen en el presente anexo.

2. SERVICIOS OBLIGATORIOS A CARGO DEL CONCESIONARIO

Durante la etapa de operación del Proyecto el CONCESIONARIO deberá prestar un conjunto de Servicios Obligatorios que servirán de apoyo a la prestación del Servicio Educativo, a cargo del CONCEDENTE. Estos Servicios son los siguientes:

- Mantenimiento de Infraestructura Educativa (incluye mantenimiento de edificaciones, mobiliario y equipamiento, áreas exteriores y áreas verdes).
- Limpieza integral, gestión de residuos y control de plagas.
- Lavandería.
- Vigilancia Privada y Seguridad.
- Alimentación.
- Administración de los Servicios Obligatorios.

Para fines del presente Anexo cada uno de los Servicios Obligatorios estará referenciado de forma única con una abreviatura, que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1: Abreviaturas para los Servicios Obligatorios

ABREVIATURA DEL SERVICIO	DENOMINACIÓN
MTED	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa
LI	Servicio de Limpieza Integral, Manejo de Residuos y Control de Plagas
SL	Servicio de Lavandería
SE	Servicio de Vigilancia Privada y Seguridad
ALI	Servicio de Alimentación
ADM	Administración de los Servicios Obligatorios

El CONCESIONARIO deberá garantizar que estos servicios sean prestados de manera eficiente y efectiva, de acuerdo al alcance y estándar de calidad establecidos en el Anexo 12 Especificaciones Técnicas.

Además, la prestación de los Servicios Obligatorios se deberá realizar respetando la normativa vigente aplicable.

Así como, velar por el cumplimiento del desempeño de los Niveles de Servicio definidos en el Apéndice 2 del presente Anexo.

El CONCESIONARIO estará obligado a cooperar con el Supervisor en todo momento, ayudando al cumplimiento de sus responsabilidades. Así mismo, está obligado a poner a disposición y/o registrar en el CCO todos los documentos que se requieren en las fichas técnicas para la verificación del cumplimiento de los Niveles de Servicio por parte del Supervisor.

3. INDICADORES DE SERVICIO

El Supervisor realizará la verificación del cumplimiento de los Niveles de Servicio en función a los indicadores establecidos en el Apéndice 2 del presente Anexo.

Así mismo, en las fichas técnicas se presenta información respecto a las características de un indicador de servicio y describe el método de supervisión. Seguidamente se presenta su contenido:

Tabla 2: Detalle de fichas técnicas

CARACTERÍSTICAS DE INDICADOR	DETALLE
Categoría de grupo	Identificación del servicio asociado al indicador.
Código	Combinación de símbolos que permite identificar a un determinado indicador.
Parámetro	Es la denominación del indicador.
Definición	Descripción del objetivo del indicador y sus características, y conceptos relacionados para su cálculo.
Cálculo	Descripción de la fórmula de cálculo del indicador.
Alcance General	Se describirá los requisitos y características para el indicador. La normativa aplicable en la que se basa el indicador.
Especificaciones	Se detallará las fuentes de información para el cálculo del indicador, los parámetros técnicos de calidad de acuerdo a la normativa, y/o cualquier otra información adicional para definir el alcance del indicador.
Frecuencia	Establece el período en el que se medirá el indicador con el fin de verificar el cumplimiento del nivel de servicio.
Método de supervisión	Descripción de las actividades que se deben realizar para el cálculo de las puntuaciones de los indicadores.
Unidad de medida	Es una cantidad estandarizada de una determinada magnitud física.
Nivel de servicio	Es el umbral aceptable en el cual la puntuación asociada al indicador (Idx_Ind) no se vería afectada y se mantendría en 100.
Periodo de rectificación	Establece el periodo de tiempo que se le otorga al CONCESIONARIO para corregir un indicador cuando se encuentra por debajo del nivel de servicio.
Criterio de deducción	Establece cómo se aplicarían las deducciones asociadas a incumplimientos.

4. NIVELES DE SERVICIO

Para garantizar la prestación eficiente y efectiva de los servicios por parte del CONCESIONARIO, el Supervisor verificará que el cumplimiento de los Niveles de Servicio.

Los Pagos por Disponibilidad (PPD) trimestrales que reciba el CONCESIONARIO serán condicionados al cumplimiento periódico, sostenido y verificable de los Niveles de Servicio de los Indicadores durante el periodo de Operación.

En la siguiente tabla se presenta los Niveles de Servicio establecidos para cada indicador:

Tabla 3: Niveles de servicio de los indicadores

SERVICIO	COD	INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO
MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	MTED.1	Cumplimiento del Manual de Operación (MO) para el mantenimiento programado de la infraestructura.	95
	MTED.2	Atención de las solicitudes de incidentes de la edificación.	100
	MTED.3	Atención de las solicitudes de incidentes de mobiliario y equipamiento deportivo.	100
	MTED.4	Atención de las solicitudes de incidentes de equipamiento tecnológico.	100
	MTED.5	El ambiente mantiene el confort lumínico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort.	90
	MTED.6	El ambiente mantiene el confort higrotérmico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort.	90
	MTED.7	El ambiente mantiene el confort acústico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort.	90
	MTED.8	El ambiente cumple con los requisitos de ventilación artificial establecidos en la normativa.	90
	MTED.9	El sistema de agua potable cumple con las condiciones de presión y temperatura.	90
	MTED.10	La temperatura del agua de la piscina cumple con las condiciones de climatización según lo establecido en la Normativa.	100
	MTED.11	El agua de piscina cumple las condiciones de calidad exigibles para su uso.	100
	MTED.12	Operatividad del sistema de detección y alarma de incendios.	100
	MTED.13	Disponibilidad de equipamiento tecnológico.	100
LIMPIEZA INTEGRAL, MANEJO DE RESIDUOS	LI1	Cumplimiento de limpieza de acuerdo con la programación del Manual de Operación de Servicio.	95
	LI2	Cumplimiento de la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	100
	LI3	Cumplimiento del control de plagas de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	100
	LI4	El CONCESIONARIO se encarga de proporcionar y mantener todos los consumibles de los servicios higiénicos.	100
	LI5	Atención a las solicitudes de limpieza y control de plagas.	100
LAVANDERÍA	SL1	Entrega de prendas limpias a los estudiantes.	98
	SL2	Atención de las solicitudes de reemplazo de prendas por daño o extravío.	100

SERVICIO	COD	INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO
VIGILANCIA PRIVADA Y SEGURIDAD	SL3	Atención de las solicitudes de compostura de prendas	100
	SL4	Cumplimiento de los horarios de servicio establecidos en el Manual de Operación de Servicio	100
	SE1	Agentes de vigilancia en sus puestos de seguridad asignados.	100
	SE2	Disponibilidad de cámaras de video vigilancia.	100
	SE3	Atención a las situaciones de riesgo en los COAR.	100
	SE4	Control efectivo de ingresos y salidas de personas al COAR	100
ALIMENTACIÓN	ALI1	Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para el servicio de alimentación.	100
	ALI2	Resultados dentro de los límites permitidos de pruebas microbiológicas en alimentos, bebidas y superficies.	100
	ALI3	Resultados de la encuesta de satisfacción del servicio	85
	ALI4	Verificación del tiempo de espera en cola por estudiante.	98
	ALI5	Cumplimiento de la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	100
	ALI6	Cumplimiento del control de plagas de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	100
	ALI7	Cumplimiento de la programación de los menús del régimen regular.	100
	ALI8	Cumplimiento de la programación de los menús del régimen de nutrición especial.	100
	ALI9	Cumplimiento del gramaje de los menús.	98
	ALI10	Cumplimiento de fecha de caducidad de los productos.	100
	ALI11	Atención de las solicitudes de servicio.	100
ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS	ADM.1	La entrega oportuna de los Informes Trimestrales de desempeño de los servicios	100
	ADM.2	La entrega oportuna de los Informes Especiales solicitados por el Supervisor	100
	ADM.3	La documentación oportuna de todas las actividades ejecutadas dentro del Contrato en el CCO.	100
	ADM.4	El CONCESIONARIO debe contar con un plan de contingencia que asegure la continuidad del CCO.	100
	ADM.5	Disponibilidad de agua potable.	100
	ADM.6	Eliminación de aguas residuales.	100
	ADM.7	Disponibilidad de energía eléctrica.	100
	ADM.8	Garantizar la calidad del servicio de telecomunicaciones.	100

5. SUPERVISIÓN

5.1. Obligaciones de Supervisión

El Supervisor se encargará de las tareas seguimiento y verificación del cumplimiento de los Niveles de Servicio y obligaciones del CONCESIONARIO, estipuladas en el presente Contrato de Concesión.

Durante el período de Operación, el Supervisor deberá tener acceso al CCO en todo momento. Además, debe ser notificado inmediatamente de todos los registros de información relacionados a la prestación de Servicios Obligatorios y debe tener acceso a la documentación registrada, que le permita realizar el seguimiento del desempeño del CONCESIONARIO.

Respecto al CONCEDENTE, el personal del COAR²⁴ deberá apoyar en el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones del CONCESIONARIO. Este personal deberá ser capacitado continuamente con el fin de estar en capacidad de realizar los registros relacionados a los Servicios Obligatorios. Las capacitaciones deberá realizarlas el CONCESIONARIO de acuerdo a las especificaciones previstas en el Anexo 12 Apéndice 6.

5.2. Criterios de Supervisión

Los indicadores se miden según la frecuencia establecida en cada ficha técnica (semanal, quincenal, mensual, trimestral) y son el resultado de las visitas in situ, revisión de documentación, mediciones con equipos e instrumentos, entre otros métodos de supervisión que se aplique. Además, como parte del proceso de supervisión se podrá solicitar información al CONCESIONARIO.

El Supervisor inspeccionará, supervisará y controlará continua e inopinadamente el cumplimiento de los niveles de servicio durante la frecuencia establecida para cada indicador, sin la necesidad de dar previo aviso al CONCESIONARIO.

5.3. Herramientas de Supervisión

Seguidamente, se describen las herramientas principales que sirven de apoyo para la supervisión del desempeño del CONCESIONARIO.

a) Verificación de cumplimiento

El Contrato de Concesión en general está sujeto a verificación de cumplimiento y es obligación del CONCESIONARIO dar todas las facilidades y participar activamente de las verificaciones.

Durante el período de Operación también pueden existir controles concurrentes por parte de los organismos del Estado, en ese sentido, es obligación del CONCESIONARIO participar activamente en estas auditorías o fiscalizaciones para levantar cualquier observación que se detecte.

Así mismo, el Supervisor tendrá la potestad para realizar verificaciones respecto al Centro de Control Operacional, a cargo del CONCESIONARIO, en temas como: verificación de la información registrada, solicitar reportes emitidos por los sistemas, accesos a dicho sistema.

²⁴ Se entiende por personal del COAR, a los profesionales contratados por el CONCEDENTE para trabajar en los COAR, que realizan las funciones de docencia, administrativas, directivas o de apoyo.

b) Visitas de inspección

Las visitas de inspección a los COAR que realice el Supervisor son aleatorias e inopinadas. En las visitas el Supervisor, de manera visual o mediante el apoyo de equipos e instrumentos de medición, verificará el cumplimiento de los Niveles de Servicio y obligaciones del CONCESIONARIO.

c) Equipos e instrumentos de medición

El Supervisor deberá contar con los equipos e instrumentos que le permitan controlar los parámetros de desempeño que exige el presente Contrato. En todo momento los equipos e instrumentos deberán estar calibrados por laboratorios debidamente certificados por INACAL.

d) Certificados

Los certificados que presente el CONCESIONARIO serán válidos únicamente si son emitidos por entidades reconocidas y acreditadas, conforme a la normativa aplicable.

e) Pruebas de laboratorio

Las pruebas que realiza el Supervisor deberán ser de laboratorios reconocidos y acreditados, conforme a la normativa aplicable. Los resultados de las pruebas deben quedar a disposición del CONCEDENTE.

f) Documentos del CONCESIONARIO

El CONCESIONARIO deberá dar acceso al Supervisor como mínimo a todos los documentos establecidos en las fichas técnicas como necesarios para la medición de los indicadores y verificación del cumplimiento de los niveles de servicio. Adicionalmente, deberá dar acceso a otros documentos que solicite el Supervisor para el cumplimiento de sus obligaciones.

g) Manuales de Operación de los servicios

El Supervisor podrá usar los Manuales de Operación de los Servicios vigentes como herramienta de apoyo a las actividades de supervisión.

h) Centro de Control Operacional

Es el sistema informático administrado por el CONCESIONARIO que permite el monitoreo y seguimiento de los Servicios Obligatorios a su cargo, cuyas especificaciones se detallan en el Anexo 12 Apéndice 6. Para la supervisión se deberá brindar acceso en todo momento al Supervisor y el personal designado por el CONCEDENTE.

6. NOTIFICACIONES DE INCUMPLIMIENTO

- Durante el Periodo de Operación, el Supervisor, las Direcciones Generales de los COAR, Personal de los COAR y/o CONCEDENTE pueden reportar "Notificaciones de incumplimiento" en el CCO.

- Cuando se realice el registro en el CCO de una “Notificación de incumplimiento” respecto a un indicador, el CONCESIONARIO deberá recibir una notificación a través del CCO indicando el período de rectificación del cual dispone para corregirla, según lo referido en la Ficha Técnica del Anexo 13 correspondiente.
- El período de rectificación inicia desde que se registra en el CCO una “Notificación de incumplimiento”, momento en el cual el CONCESIONARIO toma conocimiento y finaliza cuando el Supervisor valida el cierre en el CCO.
- Cuando el CONCESIONARIO finalice los trabajos o actividades que corrijan lo detallado en la “Notificación de incumplimiento” deberá adjuntar la correspondiente evidencia y comunicar al Supervisor, Direcciones Generales, Personal de los COAR y/o CONCEDENTE, mediante el CCO. Este plazo no deberá ser superior al contenido en la Ficha Técnica del Anexo 13 correspondiente.

7. SOLICITUDES DE ATENCIÓN

- Durante el Periodo de Operación, el Supervisor, las Direcciones Generales de los COAR, Personal del COAR y/o CONCEDENTE pueden reportar solicitudes de atención en el CCO.
- El CONCESIONARIO deberá atender las solicitudes en el plazo asociado a esta, según lo referido en la Ficha Técnica del Anexo 13 correspondiente.
- Cuando el CONCESIONARIO finaliza la atención de la solicitud, deberá adjuntar la correspondiente evidencia y comunicar al Supervisor, Direcciones Generales de los COAR, Personal de los COAR y/o CONCEDENTE, mediante el CCO.
- El plazo de atención inicia desde que se registra en el CCO una solicitud, momento en el cual el CONCESIONARIO toma conocimiento, y finaliza cuando el Supervisor valida el cierre en el CCO. Cabe mencionar que cuando una solicitud se reporta en una hora que no corresponde a la jornada laboral del personal de prestación del servicio, el inicio del plazo de atención contará desde el inicio del siguiente turno de trabajo, a excepción de los casos en los que las Fichas Técnicas del Anexo 13, indiquen lo contrario.
- En el caso de aquellas solicitudes de atención del MTED.2 que no cuenten con una categoría asignada para efectos de definición del plazo de atención, el CONCESIONARIO tendrá un plazo de respuesta general de hasta un (1) Día Calendario, que corresponde al plazo para evaluar la solicitud y definir el plazo de atención.

8. VERIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS O FALTA DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES

- El CONCESIONARIO deberá tener en funcionamiento el CCO durante las 24 horas del día para la recepción de las notificaciones de incumplimiento y solicitudes de atención generadas por el Supervisor, Direcciones Generales o personal de los COAR o CONCEDENTE.
- El criterio del Supervisor prevalecerá para determinar si el CONCESIONARIO ha realizado las acciones requeridas para corregir lo detallado en la “Notificación de incumplimiento”

o "Solicitud de atención" dentro de los plazos establecidos para efectos de la rectificación o atención, respectivamente, según lo referido en las Fichas Técnicas del Anexo 13 correspondiente.

- La no corrección en el período de rectificación o atención establecido en las Fichas Técnicas del Anexo 13, impactará en el cálculo del nivel de servicio (NS_{indf, is}) que estime el Supervisor y registre en el CCO.



**ANEXO 13: NIVELES DE SERVICIO
APÉNDICE 2: INDICADORES DE SERVICIOS**

1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición	Documentaria / Visual
Código	MTED.1	Peso	11%
Parámetro	Cumplimiento del Manual de Operación (MO) para el mantenimiento programado de la infraestructura		
Definición y Método de Medición			
<p>El objetivo del indicador es verificar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de infraestructura educativa programadas por el CONCESIONARIO en el Manual de Operación del Servicio, elaborado a partir de la normativa nacional, los criterios mínimos de la normativa sectorial (Manual de Mantenimiento), manuales de fabricantes, entre otros.</p> <p>Según el Manual de Mantenimiento 2019 para Infraestructura Educativa, aprobado por MINEDU, los tipos de mantenimiento se clasifican en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento recurrente. - Es todo proceso o trabajo rutinario de limpieza, riego y pintura que se programa para realizarse en periodos de tiempo regulares (menores a un año), con el propósito de que las instalaciones se encuentren continuamente operativas. Se realiza en la totalidad de los ambientes y en elementos como pisos, muros, servicios higiénicos, ventanas, carpintería metálica, mobiliario, equipos y áreas verdes. No requiere de personal técnico especializado. 2. Mantenimiento preventivo. - Es todo proceso o trabajo que debe ser ejecutado periódicamente según lo planificado, permitiendo la previsión o detección temprana de los desgastes o deterioros que se pudieran presentar; así como los trabajos requeridos para maximizar la vida útil de la infraestructura en procura de una intervención oportuna antes de ocurrir la falla o colapso del mismo. Dependiendo de los trabajos a realizar se podrá requerir la participación de personal técnico especializado. <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento preventivo básico. - Es el proceso que se aplica al mobiliario, instalaciones eléctricas, sanitarias, mantenimiento de cubiertas, impermeabilizaciones, canales y bajantes, enchapes, vidrios, lámparas y bombillos, entre otros, ya sea dentro de la edificación o en espacios exteriores. - Mantenimiento preventivo especializado. - Es el proceso que se aplica a equipos y máquinas como por ejemplo: bombas de presión y eyección, emergencia (detectores de humo, rociadores automáticos u otros). 			
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades de mantenimiento del MO ejecutadas en el CCO en el período } i}{N^{\circ} \text{ de actividades de mantenimiento programadas en el MO en el período } i} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentación: Revisión de la documentación registrada en el CCO por el CONCESIONARIO respecto a la ejecución de actividades de mantenimiento.</p> <p>Visual: Inspección de auditoría técnica in situ del cumplimiento de las actividades de mantenimiento programadas en el Plan de Mantenimiento, incluido en el Manual de Operación.</p>		

<p>El alcance de este indicador comprende el mantenimiento de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arquitectura (pisos, muros, cielorrasos, pavimentos, coberturas, carpintería, cerrajería, vidrios y similares, pintura, señalización). - Estructuras (columnas, muros, vigas, losas, escaleras, cisternas, tanques elevados, estructuras metálicas, estructuras de madera, juntas). - Instalaciones sanitarias (red de distribución de agua potable (agua fría y caliente), red de desagüe de aguas residuales, piscinas, baterías sanitarias). - Instalaciones eléctricas (líneas generales de alimentación, sistema de puesta a tierra, tablero general de distribución y protección, interruptor principal, cajas de protección, fusibles de protección, tomacorrientes, instalaciones interiores, grupo electrogénico). - Instalaciones mecánicas (sistema de combustible, climatización, ventilación). - Instalaciones de telecomunicaciones (sistema de cableado estructurado, sistema de sonido, sistema de telefonía fija, sistema de acceso a internet, sistema de video vigilancia, sistema de alarma contra robo). - Sistema de emergencias (sistema de extinción, sistema de detección y alarma contra incendio). - Sistema de riego. - Mobiliario y equipamiento. - Áreas exteriores (pavimentos, estacionamiento, veredas, sardineles, patios, área de ingreso, cunetas, escaleras y rampas exteriores). - Áreas verdes. <p>Las características del indicador se establecen de acuerdo a la siguiente Normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa. - Norma Técnica Criterios de Diseño para Colegios de Alto Rendimiento - COAR. - Instructivo Técnico "Manual de Mantenimiento 2019 para infraestructura educativa en el Perú" del MINEDU. - Normas G.030 y GE.030 del RNE. 								
<p>El CONCESIONARIO deberá registrar en el CCO la conformidad de su jefe de servicio a las actividades de mantenimiento ejecutadas por su personal técnico.</p> <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Mantenimiento del Manual de Operación de Servicio del CONCESIONARIO. - Reportes de incumplimientos registrados en el CCO y su documentación. - Programación de actividades de mantenimiento, fecha y hora registrada por el CONCESIONARIO en el CCO. 								
<p>Especificaciones</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Frecuencia</th> <th>Unidad de Medida</th> <th>Nivel de servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestral</td> <td>Puntos</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table>			Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	Trimestral	Puntos	95
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio						
Trimestral	Puntos	95						
<p align="center">Cálculo de Puntaje Trimestral</p> <p align="center">$IdxServ_ind_{t,i,s}$</p> <p align="center">El $IdxServ_ind_{t,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p align="center">Si: $95 \leq NS_ind_{t,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,s} = 100$</p> <p align="center">Si: $80 \leq NS_ind_{t,i,s} < 95$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,s} = 80$</p> <p align="center">Si: $NS_ind_{t,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,s} = 0$</p>								
<p>$NS_ind_{t,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>								
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$								
<p align="center">Criterio de Deducción</p>								
<p>¿Aplica rectificación?</p>		<p align="center">Periodo de Rectificación</p>						
<p>Sí (X)</p> <p>No ()</p>								
<p align="center">Deducción</p>		Criterio de Deducción						
<p>Área</p>		<p>Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador</p>						
<p>Servicio</p>								



FICHA TÉCNICA											
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Educativa	Medición	Documentaria / Visual								
Código	MTED.2	Peso	10%								
Parámetro	Atención de las solicitudes de incidentes en la edificación										
Definición y Método de Medición											
Definición	<p>Este indicador tiene por objetivo garantizar la atención de las solicitudes de incidentes en los componentes de la edificación, elementos de las instalaciones y equipos mecánicos y electromecánicos.</p> <p>A causa de un accidente circunstancial, uso inadecuado, la falta de mantenimiento preventivo, entre otros, se pueden presentar averías o fallas que conllevan a labores de mantenimiento correctivo.</p> <p>El mantenimiento correctivo considera trabajos de reparación de carácter puntual y están orientados a corregir averías o fallas que no permiten el funcionamiento de la edificación, sus componentes, sus elementos y equipos mecánicos y electromecánicos en condiciones de seguridad, habitabilidad y funcionalidad esperados.</p>										
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando todas las solicitudes de incidentes registradas en el CCO sean atendidas en el plazo previsto se puntuará como 100; caso contrario, de no atender alguna solicitud de incidente en el plazo previsto se puntuará como 0.										
Método de Medición	<p>Documentaria: El Supervisor revisará la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes de atención de incidentes, análisis de los casos registrados.</p> <p>Visual: Inspección visual aleatoria del Supervisor.</p>										
Alcance	El alcance del indicador comprende todas las solicitudes de atención de incidentes registradas en el CCO respecto a componentes de la edificación, elementos de las instalaciones y equipos mecánicos y electromecánicos (sin considerar los incidentes relacionados al sistema de desagüe).										
Especificaciones	<p>En la siguiente tabla se presentan los plazos de atención para las solicitudes de incidentes de acuerdo a su categoría.</p> <table border="1" data-bbox="619 987 1187 1151"> <thead> <tr> <th>Categoría de incidencia</th> <th>Plazo de atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alta</td> <td>Hasta 8 horas</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>Hasta 12 horas</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>Hasta 24 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para mayor detalle respecto a las categorías de incidentes ver Anexo 12 del Contrato de Concesión. El CONCESIONARIO podrá solicitar una plazo de atención mayor sujeto a aprobación del Supervisor, siempre y cuando adjunte toda la documentación que evidencie que realizó todas las gestiones necesarias para solucionar la incidencia.</p> <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de solicitudes de servicio registrados en el CCO y su documentación. - Reporte de inspección del CONCESIONARIO. 			Categoría de incidencia	Plazo de atención	Alta	Hasta 8 horas	Media	Hasta 12 horas	Baja	Hasta 24 horas
Categoría de incidencia	Plazo de atención										
Alta	Hasta 8 horas										
Media	Hasta 12 horas										
Baja	Hasta 24 horas										
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio									
Semanal	Puntos	100									
Cálculo de Puntaje Trimestral											
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{f,j,i,s})$ <p>(*) En caso no registrarse solicitudes de atención en la semana, el $IdxServ_ind_{f,j,i,s}$ será 100.</p> <p>El $IdxServ_ind_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $NS_ind_{f,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{f,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $NS_ind_{f,j,i,s} = 0$, entonces $IdxServ_ind_{f,j,i,s} = 0$</p> <p>$NS_ind_{f,j,i,s}$: Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$											
Criterio de Deducción											
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación									
Sí ()		No aplica									
No (X)											
Deducción		Criterio de Deducción									
Área	Se aplica deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador										
Servicio	X										

FICHA TÉCNICA											
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Educativa	Medición	Documentaria / Visual								
Código	MTED.3	Peso	8%								
Parámetro	Atención de las solicitudes de incidentes de mobiliario y equipamiento deportivo										
Definición y Método de Medición											
Definición	Este indicador tiene por objetivo garantizar la disponibilidad continua en óptimas condiciones del mobiliario y equipamiento deportivo. A causa de un accidente circunstancial, uso inadecuado, la falta de mantenimiento preventivo, entre otros, el mobiliario y equipamiento deportivo pueden presentar averías en sus componentes o fallas que conllevan a labores de mantenimiento correctivo. El mantenimiento correctivo considera trabajos de reparación de carácter puntual y están orientados a corregir averías o fallas que afectan el funcionamiento del mobiliario o equipamiento.										
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando todas las solicitudes de incidentes registradas en el CCO sean atendidas en el plazo previsto y se garantice la disponibilidad del mobiliario o equipamiento deportivo afectado durante la atención se puntuará como 100; caso contrario, de no atender alguna solicitud de incidente en el plazo previsto o no garantizar la disponibilidad en todo momento se puntuará como 0.										
Método de Medición	Documentaria: El Supervisor revisará la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes de incidentes, análisis de los casos registrados. Visual: Inspección visual aleatoria del Supervisor.										
Alcance	El alcance del indicador comprende todas solicitudes de atención de incidentes registradas en el CCO respecto a mobiliario y equipamiento deportivo. El CONCESIONARIO deberá asegurar la disponibilidad en todo momento del mobiliario equipamiento deportivo, incluso durante la atención de solicitudes de incidentes.										
Especificaciones	<p>- El plazo de atención para las solicitudes de incidentes se refiere al plazo para la reparación o reemplazo del mobiliario o equipamiento deportivo.</p> <p>- Si la solicitud se reporta en una hora que no corresponde a la jornada laboral del personal de prestación del servicio, el inicio del plazo de atención contará desde el inicio del siguiente turno de trabajo.</p> <p>A continuación, se señala los plazos de atención según las categorías (para más detalle de los equipos que conforman cada categoría ver Anexo 11 del Contrato de Concesión):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Plazo de atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mobiliario</td> <td>Hasta 5 Días Calendario</td> </tr> <tr> <td>Losa deportiva / Polideportivo</td> <td>Hasta 10 Días Calendario</td> </tr> <tr> <td>Gimnasio / Atletismo / Piscina</td> <td>Hasta 10 Días Calendario</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes: - Reportes de solicitudes de servicio registrados en el CCO y su documentación. - Reporte de inspección del CONCESIONARIO.</p>			Categoría	Plazo de atención	Mobiliario	Hasta 5 Días Calendario	Losa deportiva / Polideportivo	Hasta 10 Días Calendario	Gimnasio / Atletismo / Piscina	Hasta 10 Días Calendario
Categoría	Plazo de atención										
Mobiliario	Hasta 5 Días Calendario										
Losa deportiva / Polideportivo	Hasta 10 Días Calendario										
Gimnasio / Atletismo / Piscina	Hasta 10 Días Calendario										
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio									
Semanal	Puntos	100									
Cálculo de Puntaje Trimestral											
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ <p>(*) En caso no registrarse solicitudes de atención en la semana, el $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ será 100. El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 0$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p> <p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$											
Criterio de Deducción											
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación									
Sí ()		No aplica									
No (X)											
Deducción		Criterio de Deducción									
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.										
Servicio	X										

FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Educativa	Medición	Documentaria
Código	MTED.4	Peso	10%
Parámetro	Atención de las solicitudes de incidentes en equipos tecnológicos		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>Este indicador tiene por objetivo medir la atención de incidentes en los equipos tecnológicos.</p> <p>A causa de un accidente circunstancial, uso inadecuado, la falta de mantenimiento preventivo, entre otros, los equipamientos tecnológicos pueden presentar averías en sus componentes o fallas que conllevan a labores de mantenimiento correctivo.</p> <p>El mantenimiento correctivo considera trabajos de reparación de carácter puntual y están orientados a corregir averías o fallas que afectan el funcionamiento del equipamiento.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	<p>Cuando todas las solicitudes de incidentes registradas en el CCO sean atendidas en el plazo previsto y se garantice la disponibilidad del equipamiento tecnológico afectado durante la atención se puntuará como 100; caso contrario, de no atender alguna solicitud de incidente en el plazo previsto o no garantizar la disponibilidad en todo momento se puntuará como 0.</p>		
Método de Medición	<p>Documentaria: El Supervisor revisará la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes de incidentes, análisis de los casos registrados.</p>		
Alcance	<p>- El alcance del indicador comprende todas las solicitudes de atención de incidentes registradas en el CCO respecto a equipamiento tecnológico. El CONCESIONARIO deberá asegurar la disponibilidad en todo momento del equipamiento tecnológico, incluso durante la atención de solicitudes de incidentes.</p> <p>- En caso se requiera reemplazo de laptops por mal uso por parte de los estudiantes, Direcciones Generales de los COAR o Personal de los COAR, el CONCESIONARIO deberá realizarlas de acuerdo al procedimiento establecido en el Anexo 12.</p> <p>- El plazo de atención para las solicitudes de incidentes se refiere al plazo para la reparación o reemplazo de equipamiento tecnológico. El plazo de atención será hasta 3 Días Calendario. En caso de UPS y Servidor el plazo será de hasta 1 Día Calendario.</p> <p>- Si la solicitud se reporta en una hora que no corresponde a la jornada laboral del personal de prestación del servicio, el inicio del plazo de atención contará desde el inicio del siguiente turno de trabajo. Esto no aplica para UPS y Servidor cuyas solicitudes de atención deben atenderse 24 horas al día.</p> <p>- En caso el incidente corresponda a un equipo tecnológico de estudiante, el documento de conformidad deberá ser suscrito por este.</p> <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de solicitudes de servicio registrados en el CCO y su documentación. - Reporte de inspección del CONCESIONARIO. 		
Especificaciones			
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Semanal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{r,j,i,s})$ <p>(*) En caso no registrarse solicitudes de atención en la semana, el $IdxServ_ind_{r,j,i,s}$ será 100.</p> <p>El $IdxServ_ind_{r,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $NS_ind_{r,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{r,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $NS_ind_{r,j,i,s} = 0$, entonces $IdxServ_ind_{r,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$NS_ind_{r,j,i,s}$: Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{r,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área		Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.	
Servicio	X		

FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición	Luxómetro
Código	MTED.5	Peso	7%
Parámetro	El ambiente mantiene el confort lumínico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar el cumplimiento del confort lumínico de los ambientes en los COAR.</p> <p>Según lo establecido en las condiciones de mantenimiento de los "Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa", todas las acciones de mantenimiento a la infraestructura, mobiliario y equipamiento (recurrente, preventivo y/o correctivo) deberán estar orientadas a asegurar condiciones de seguridad y salubridad. El principio de salubridad, permite asegurar condiciones básicas de habitabilidad respecto a la salud, integridad y confort de las personas, permitiendo que realicen sus actividades satisfactoriamente. Para ello, se consideran las condiciones de 1) salubridad e higiene; y 2) confort lumínico, higrotérmico y acústico.</p> <p>En ese sentido, la evaluación del confort lumínico en las áreas interiores de la institución educativa se realizará por medio de la comprobación de la iluminancia (E) o nivel de iluminación que representa la cantidad de luz o flujo luminoso que recibe una determinada superficie, donde la unidad de medida es el lux (Lx). Para dichos efectos, se utilizará la tabla de iluminancias mínimas establecidas en el Anexo 11 del Contrato (grados de confort), el cual está basado en la Norma EM.110 del RNE y la Norma UNE-EN 12464-1, para los ambientes al interior de la edificación contemplados en la Norma Técnica Criterios de Diseño para Colegios de Alto Rendimiento, definiendo la calidad de la iluminación según el tipo de tarea visual o actividad a realizar en dichos ambientes.</p> <p>Según la Norma Técnica EM.110 del RNE, la iluminación artificial debe proveerse como complemento de la iluminación natural, a fin de alcanzar los niveles de iluminación requeridos. Para tales efectos, los COAR deben hacer uso de un sistema de control de iluminación, de lámparas de bajo consumo, dispositivos que maximicen la luminosidad y/o luminarias de máxima eficiencia energética (LED u otros) acorde con lo señalado en el D.S. N° 009-2009-MINAM "Medidas de Eco eficiencia para el Sector Público" y sus modificatorias, o la que haga sus veces.</p> <p>Según la Norma Técnica G.040 del RNE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación natural se define como el nivel de luz que ingresa a una habitación. - Iluminación artificial se define como el sistema de iluminación accionado eléctricamente, suficiente para atender las demandas de los usuarios de acuerdo a la función que desarrollan. <p>Finalmente, es importante mencionar que el acondicionamiento de la iluminación en los lugares de trabajo, tiene por objeto favorecer la percepción visual con el fin de asegurar la correcta ejecución de las tareas y la seguridad y bienestar de quienes las realizan.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de ambientes evaluados que cumplen con el confort lumínico}}{N^{\circ} \text{ de ambientes evaluados}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Para medir el nivel de iluminación en un ambiente de trabajo se deberá utilizar un luxómetro que cuente con certificado de calibración vigente emitido por una empresa acreditada por INACAL.</p> <p>Las actividades que se deben realizar para una correcta medición de la iluminación son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el puesto de trabajo, estudio o habitación a evaluar, este será definido considerando el área de mayor frecuencia de uso de los usuarios. 2. Definir los tres puntos de medición en el puesto de trabajo, considerando que sean los vértices de un triángulo. 3. Ubicar un luxómetro sobre los tres puntos de medición. El equipo deberá ubicarse a una altura aproximada de 1m del nivel del piso, durante 2 minutos y tomar la mayor cantidad de lecturas arrojadas por el equipo de medición en cada una de los tres puntos. <p>Durante las mediciones el operador no debe interponerse entre la fuente de iluminación y el sensor del equipo, así mismo no deberá usar ropa blanca con el propósito de evitar reflexiones.</p>		
Alcance	<p>Este indicador aplica a todos los ambientes de los COAR que se describen en el Anexo 11 del Contrato. Las características del indicador se han definido considerando la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma EM.010 Instalaciones eléctricas interiores. Reglamento Nacional de Edificaciones (2006). - Norma EM.110 Confort térmico y lumínico con eficiencia energética. - Norma UNE-EN 12464-1 (2012). - Proyecto de Reglamento de Condiciones de Iluminación en Ambientes de Trabajo (MINSa). - Norma Técnica de Diseño para los COAR (2019). 		



El Supervisor para realizar las comprobaciones de confort lumínico evaluará una muestra aleatoria de al menos el 25% de los ambientes en cada grupo, de acuerdo a los rangos establecidos (en caso de ser un único ambiente en un rango, éste deberá ser evaluado).

En la siguiente tabla se señala los parámetros de calidad para los ambientes del COAR, de acuerdo a lo establecido en la Norma y el Anexo 11 del Contrato:

Ambiente	Descripción	Nivel de iluminación mínima (lux)
Taller de arte	Todos los ambientes con altas exigencias visuales y concentración.	750
Aulas / Talleres / Laboratorios / Aula de innovación / Sala de Proyectos de Innovación / Sala de lectura formal / Sala de recursos informáticos y audiovisual / Cubículos grupales de estudio / Oficinas (administración, dirección, académico, bienestar, estudiantil) / Gimnasio / Polideportivo / Piscina / Tópico / Cocina / Área de primeros auxilios	Todos los ambientes con altas exigencias visuales y concentración.	500
Salas de lectura informal / Expansión de sala de lectura informal / SUM Residencial / Sala de reuniones / Salas de docentes / Salas de auxiliares / Estación de monitores / Salas de atención / Sala de ensayos / Lavandería / Comedor / Cuarto CCTV / Data center / Hall / Sala de espera / Depósito y oficina de preparación y mantenimiento / Área de expansión aulas / Oficinas	Todos los ambientes con exigencia visual media.	300
Archivo y fotocopia / Cabina de control / Taller de mantenimiento / Cisternas / Cuarto de máquinas y bombas / Grupo electrógeno / Depósito de combustible / Cuarto de tableros / Subestación eléctrica / Sala TV / Control de acceso y seguridad	Todos los ambientes con exigencia visual normal a baja, con cierto grado de movilidad de los usuarios.	200
Escaleras / Pasillos y corredores / SS.HH. / Habitaciones / Baños y tendal / Vestidores / Losas de uso múltiple / Corredor losas de uso múltiple	Todos los ambientes con exigencia visual baja, con frecuencia de movimiento de usuarios.	150
Almacén de material logístico / Almacén de insumos / Almacén general / Depósito de talleres / Depósito comedor / Depósito de materiales / Depósito de limpieza / Depósito de jardinería / Depósito de basura	Todos los ambientes con exigencia visual baja, con frecuencia de movimiento de usuarios.	100
Jardines y áreas verdes / Áreas de expansión / Áreas de socialización	Todos los ambientes con exigencia visual baja, con frecuencia de movimiento de usuarios.	50

Especificaciones

Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Trimestral	Puntos	90

Cálculo de Puntaje Trimestral

$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$

El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:
 Si: $90 \leq NS_ind_{t,j,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$
 Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 90$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 80$
 Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$

$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».
 $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

$$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$$

Criterio de Deducción

¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación
S. (X)	Hasta 3 horas
No ()	

Deducción		Criterio de Deducción
Área	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador
Servicio		



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición	Termómetro e higrómetro
Código	MTED.6	Peso	10%
Parámetro	El ambiente mantiene el confort higrotérmico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar el cumplimiento del confort higrotérmico de los ambientes en los COAR.</p> <p>Según lo establecido en las condiciones de mantenimiento de los "Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa", todas las acciones de mantenimiento a la infraestructura, mobiliario y equipamiento (recurrente, preventivo y/o correctivo) deberán estar orientadas a asegurar condiciones de seguridad y salubridad. El principio de salubridad, permite asegurar condiciones básicas de habitabilidad respecto a la salud, integridad y confort de las personas, permitiendo que realicen sus actividades satisfactoriamente. Para ello, se consideran las condiciones de 1) salubridad e higiene; y 2) confort lumínico, higrotérmico y acústico.</p> <p>El confort higrotérmico se entiende como las condiciones de temperatura seca y humedad relativa en un ambiente que generan la ausencia de malestar térmico. En fisiología se dice que hay confort higrotérmico cuando no tienen que intervenir los mecanismos termorreguladores del cuerpo para una actividad sedentaria y con una indumentaria ligera. Esta situación puede registrarse mediante índices que no deben ser sobrepasados para que no se pongan en funcionamiento los sistemas termorreguladores (metabolismo, sudoración y otros).</p> <p>En ese sentido, la evaluación del confort higrotérmico en las áreas interiores del COAR se realizará por medio de la comprobación de la temperatura y la humedad relativa de los ambientes. Para dichos efectos, se utilizará la tabla de rangos de temperatura y humedad relativa descritas en el Anexo 11 del Contrato (Grados de confort), el cual está basado en la Norma <i>ASHRAE/ANSI Standard 55-2004 Thermal environmental conditions for human occupancy</i>, para los ambientes al interior de la edificación contemplados en la Norma Técnica Criterios de Diseño para Colegios de Alto Rendimiento, definiendo un rango de temperaturas y humedad relativa en función del clima del COAR.</p> <p>Es importante mencionar que el confort higrotérmico de los ambientes tiene por objeto favorecer la capacidad cognitiva del alumno, al no tener este que sacrificar su satisfacción térmica, por lo que los sistemas termorreguladores no deben activarse (metabolismo, sudoración y demás).</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ambientes evaluados que cumplen con el confort higrotérmico}}{\text{N}^\circ \text{ de ambientes evaluados}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Para medir la temperatura del ambiente se deberá utilizar un termómetro digital y para medir la humedad relativa con un higrómetro.</p> <p>Las actividades que se deben realizar para una correcta medición de la temperatura son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el puesto de trabajo, estudio o habitación a evaluar, este será definido considerando el área de mayor frecuencia de uso de los usuarios. 2. Definir los tres puntos de medición en el puesto de trabajo, considerando que sean los vértices de un triángulo. 3. Ubicar el termómetro y el higrómetro digitales sobre los tres puntos de medición. Los equipos deberán ubicarse a una altura aproximada entre 50 cm y 150 cm del nivel del piso y a no menos de 50 cm de las paredes interiores y de 100 cm de las paredes exteriores. 4. Después de 2 minutos se anotarán los valores de temperatura y humedad relativa en cada uno de los tres puntos. <p>Durante las mediciones el operador no debe tocar los equipos y debe alejarse del punto de medición para no afectar a las mediciones.</p>		
Alcance	<p>Este indicador aplica a piscina, aulas, laboratorios y habitaciones que se describen en el Anexo 11 del Contrato. Las características del indicador se han definido considerando la siguiente normativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>ASHRAE/ANSI Standard 55-2004 Thermal environmental conditions for human occupancy</i> - Norma EM.010 Instalaciones eléctricas interiores. Reglamento Nacional de Edificaciones (2006). - Norma Técnica de Diseño para los COAR (2019). 		
Especificaciones	<p>El Supervisor para realizar las comprobaciones de confort higrotérmico evaluará una muestra aleatoria de al menos el 25% de los ambientes en cada grupo, de acuerdo a los rangos establecidos (en caso de ser un único ambiente en un rango, este deberá ser evaluado).</p> <p>En la siguiente tabla se señala los rangos de temperatura para los ambientes del COAR, de acuerdo a lo establecido en la Norma y el Anexo 11 del Contrato de Concesión:</p>		

Ambiente	Descripción	Rango de temperatura (°C)	Horario
Piscina	Ambiente con necesidad de temperatura superior por actividades desarrolladas.	26 – 32	8:00 – 18:00
Aulas / Laboratorios	Ambientes con altas exigencias de concentración o tasa metabólica baja	18 – 24	8:00 – 18:00
Habitaciones	Ambientes con altas exigencias de concentración o tasa metabólica baja	18 – 24	19:00 – 7:00

(*) El requerimiento de horas de confort para Piscina podrá estar sujeto a un menor horario de acuerdo al uso solicitado por el CONCEDENTE.

En la siguiente tabla se señala los rangos de humedad relativa para los ambientes del COAR, de acuerdo a lo establecido en la Norma y el Anexo 11 del Contrato:

Ambiente	Descripción	Rango de humedad relativa en climas secos (%)	Rango de humedad relativa en climas húmedos (%)
Aulas / Laboratorios / Habitaciones	Ambientes con altas exigencias de concentración.	30 – 70	30 - 80

Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Trimestral	Puntos	90

Cálculo de Puntaje Trimestral

$IdxServ_ind_{t,i,j,s}$

El $IdxServ_ind_{t,i,j,s}$ se obtiene de la siguiente forma:

Si: $90 \leq NS_ind_{t,i,j,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,j,s} = 100$

Si: $80 \leq NS_ind_{t,i,j,s} < 90$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,j,s} = 80$

Si: $NS_ind_{t,i,j,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,j,s} = 0$

$NS_ind_{t,i,j,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el indicador «i» del servicio «s».

$IdxServ_ind_{t,i,j,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

$$IdxServ_ind_{t,i,j,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,i,j,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$$

Criterio de Deducción

¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación
Sí (X)	Hasta 3 horas
No ()	
Deducción	Criterio de Deducción
Área X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador
Servicio	



FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición	Sonómetro
Código	MTED.7	Peso	3%
Parámetro	El ambiente mantiene el confort acústico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar el cumplimiento del confort acústico de los ambientes en los COAR, con el fin de prevenir alteraciones fisiológicas, distracciones, interferencias en las actividades y alteraciones psicológicas para los alumnos, docentes y personal de la institución educativa.</p> <p>Según lo establecido en las condiciones de mantenimiento de los "Criterios Generales de Diseño para Infraestructura Educativa", todas las acciones de mantenimiento a la infraestructura, mobiliario y equipamiento (recurrente, preventivo y/o correctivo) deberán estar orientadas a asegurar condiciones de seguridad y salubridad.</p> <p>El principio de salubridad, permite asegurar condiciones básicas de habitabilidad respecto a la salud, integridad y confort de las personas, permitiendo que realicen sus actividades satisfactoriamente. Para ello, se consideran las condiciones de 1) salubridad e higiene; y 2) confort térmico, acústico y lumínico.</p> <p>La evaluación del confort acústico en los ambientes interiores de la institución educativa se realizará por medio de la comprobación del nivel óptimo, el cual se define como el máximo nivel de ruido permitido y se medirá en decibelios (dBA).</p> <p>Según el R.M. N° 227-2013-MINAM:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Fuente emisora de ruido: es cualquier elemento asociado a una actividad determinada, que es capaz de generar ruido hacia el exterior de los límites de un predio. * Ruido o sonido residual: todo ruido que no sea el sonido específico bajo investigación. 		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de ambientes evaluados que cumple con el confort acústico}}{N^{\circ} \text{ de ambientes evaluados}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Para medir el nivel de presión sonora se deberá utilizar un sonómetro que cumpla con las características de la NTP-ISO-1996-1:2007 y NTP-ISO-1996-2:2008.</p> <p>Para monitorear el nivel óptimo en un ambiente se debe tener en cuenta el R.M. N° 227-2013-MINAM "Protocolo Nacional de Monitoreo de Ruido". El periodo de medición del nivel de ruido deberá comprender variaciones significativas de la fuente emisora de ruido. Para el caso del COAR las variaciones principales de las actividades son en la mañana, tarde y noche.</p> <p>Las actividades que se deben realizar para una correcta medición son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calibración del equipo: i) antes de la medición en laboratorio que cumple con los requisitos establecidos en IEC 60942 y ii) durante los trabajos de monitoreo (antes y después de cada medición). 2. Identificación de fuentes y tipo de ruido. 3. Ubicación del punto de monitoreo, el sonómetro deberá alejarse al máximo de la fuente de emisora de ruido y de superficies reflectantes (paredes, suelo, techo, objeto, etc.) e instalación del equipo de acuerdo a la norma establecida. 4. Medición del ruido: el técnico operador deberá alejarse lo máximo posible del equipo de medida para evitar apantallar el mismo, en caso el equipo lo requiera deberá mantener una distancia que le permita tomar la medida, sin apantallar el equipo. No se deberá realizar la medición en caso de fenómenos climatológicos adversos que generen ruido. 5. Corrección de datos: el valor obtenido de la medición deberá corregirse considerando el sonido residual y las condiciones climáticas. 		
Alcance	<p>Este indicador aplica a todos los ambientes de los COAR que se describen en el Anexo 11 del Contrato. Sus características se han definido considerando la siguiente normativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma Técnica de Diseño para los COAR. - RM N° 227-2013-MINAM. <p>Cabe indicar que, para la medición del indicador, el Supervisor solo deberá considerar factores que estén bajo el control del CONCESIONARIO.</p>		
Especificaciones	<p>El Supervisor para realizar las comprobaciones de confort acústico evaluará una muestra aleatoria de al menos el 25% de los ambientes en cada grupo, de acuerdo a los rangos establecidos (en caso de ser un único ambiente en un rango, este deberá ser evaluado).</p>		



En la siguiente tabla se señala los parámetros de calidad para los ambientes del COAR.

Ambientes	Nivel óptimo (dBA)	Caracterización
Residencia estudiantil	30 a 40	Silenció
Taller de música (no incluye depósito) / Sala de ensayos / Biblioteca / Área de innovación	35 a 40	Silenció
Aulas / Laboratorios	40 a 45	Conversación en voz baja
Taller de arte (no incluye depósito) / Gestión pedagógica (no incluye depósito y archivo) / Oficina de Bienestar Estudiantil (no incluye depósito, SS.HH., cuarto de limpieza y botadero) / Dirección General (no incluye archivo y SS.HH.) / Administración (no incluye SS.HH., depósitos, archivo, cuarto de limpieza y botadero)	45 a 50	Conversación natural o normal
Polideportivo / Piscina / Comedor / SUM Residencial / Gimnasio / Área de expansión aulas	50 a 60	Voz humana en público, conversación alta
Lavandería / SS.HH. / Vestidores / Depósitos / Archivos / Cuartos de limpieza / Botaderos	60 a 70	Ruido de la calle

Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Trimestral	Puntos	90

Cálculo de Puntaje Trimestral

$$IdxSrv_ind_{t,i,s}$$

El $IdxSrv_ind_{t,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:

Si: $90 \leq NS_ind_{t,i,s} \leq 100$, entonces $IdxSrv_ind_{t,i,s} = 100$

Si: $80 \leq NS_ind_{t,i,s} < 90$, entonces $IdxSrv_ind_{t,i,s} = 80$

Si: $NS_ind_{t,i,s} < 80$, entonces $IdxSrv_ind_{t,i,s} = 0$

$NS_ind_{t,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

$IdxSrv_ind_{t,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

$$IdxSrv_ind_{t,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{Días\ de\ suspensión}{Días\ del\ trimestre} + IdxSrv_ind_{t,i,s} \times \frac{(Días\ del\ trimestre - Días\ de\ suspensión)}{Días\ del\ trimestre}$$

Criterio de Deducción

¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación
Sí (X)		Hasta 2 Días Calendario
No ()		
Deducción		Criterio de Deducción
Área	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador
Servicio		



FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición	Caudalímetro												
Código	MTED.8	Peso	4%												
Parámetro	El ambiente cumple con los requisitos de ventilación artificial establecidos en la normativa														
Definición y Método de Medición															
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar el cumplimiento de los requisitos de ventilación artificial de los ambientes en los COAR con el fin de garantizar la calidad de aire interior.</p> <p>La ventilación se refiere al proceso de suministrar o retirar aire de un espacio con el fin de controlar los niveles de contaminación del aire, la humedad y/o temperatura dentro del espacio (EM.030 RNE). Las condiciones de ventilación en un ambiente repercuten directamente en la salud de los usuarios de un ambiente o espacio y en el caso de los estudiantes de instituciones educativas influye en el buen desempeño de los estudiantes en el proceso de aprendizaje.</p> <p>En la institución educativa se brinda ventilación mecánica en los servicios higiénicos, laboratorios, vestidores, depósitos de basura y piscina. Según la Norma EM.030 del RNE, con ventilación mecánica nos referimos a la ventilación mediante equipos electromecánicos como ventiladores, campanas extractoras, etc.</p> <p>La evaluación de las condiciones de ventilación en las áreas funcionales se realizará mediante la medición el parámetro renovación de aire que, según la Norma EM.030 del RNE, es la sustitución del aire contenido en una sala por otro equivalente de aire limpio en un período de tiempo determinado. Para el caso de piscina, al ser climatizada se utiliza como estándar lo dispuesto en el Reglamento Sanitario de Piscinas.</p>														
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de ambientes evaluados que cumplen con los requisitos de ventilación artificial}}{N^{\circ} \text{ de ambientes evaluados}} \times 100$														
Método de Medición	<p>El primer paso para el cálculo del indicador es estimar el volumen del ambiente o espacio que se evaluará. Como segundo paso se deberá calcular el caudal del aire en el área evaluada con un caudalímetro que cuente con certificado de calibración vigente emitido por una empresa acreditada por INACAL, dicho instrumento facilitará las mediciones de la velocidad del aire en un período de tiempo.</p> <p>Para las mediciones se deberá usar un equipo calibrado. Las actividades que se deben realizar para una correcta medición del caudal son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el ambiente a evaluar y los horarios en los que se desarrollarán las actividades. 2. Ubicar el caudalímetro en el equipo de ventilación, se deberá realizar varias mediciones en diferentes puntos. 3. Cuando las mediciones no difieran en más de un 10%, se calculará un valor promedio de estas. Para realizar las mediciones el ambiente deberá tener las puertas y ventanas cerradas. 														
Alcance	<p>Este indicador aplica a todos los ambientes que cuenten con ventilación artificial en los COAR.</p> <p>Las características del indicador se definen en concordancia con la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma EM.030 Instalaciones de ventilación. Reglamento Nacional de Edificaciones. 2014. - Reglamento Sanitario de Piscinas. Decreto Supremo N° 007-2003-SA. 														
Especificaciones	<p>El Supervisor para realizar las comprobaciones de requerimientos de ventilación evaluará una muestra aleatoria de al menos el 25% de los ambientes en cada grupo, de acuerdo los rangos establecidos (en caso de ser un único ambiente, este deberá ser evaluado).</p> <p>En la siguiente tabla se señala los parámetros de calidad para los ambientes del COAR, de acuerdo a la normativa nacional y del sector:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Ambiente</th> <th>N° renovaciones de aire por hora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Depósitos de basura / Botaderos</td> <td>15 a 20</td> </tr> <tr> <td>Laboratorios</td> <td>6 a 8</td> </tr> <tr> <td>SS.HH. y Vestidores áreas académicas / SS.HH. Oficinas (Dirección, administración, docentes, bienestar estudiantil) / SS.HH. Residencia estudiantil (a excepción de habitaciones)</td> <td>5 a 8</td> </tr> <tr> <td>SS.HH. Habitaciones</td> <td>3 a 4</td> </tr> <tr> <td>Piscina</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>			Ambiente	N° renovaciones de aire por hora	Depósitos de basura / Botaderos	15 a 20	Laboratorios	6 a 8	SS.HH. y Vestidores áreas académicas / SS.HH. Oficinas (Dirección, administración, docentes, bienestar estudiantil) / SS.HH. Residencia estudiantil (a excepción de habitaciones)	5 a 8	SS.HH. Habitaciones	3 a 4	Piscina	9
Ambiente	N° renovaciones de aire por hora														
Depósitos de basura / Botaderos	15 a 20														
Laboratorios	6 a 8														
SS.HH. y Vestidores áreas académicas / SS.HH. Oficinas (Dirección, administración, docentes, bienestar estudiantil) / SS.HH. Residencia estudiantil (a excepción de habitaciones)	5 a 8														
SS.HH. Habitaciones	3 a 4														
Piscina	9														
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio													
Trimestral	Puntos	90													

Cálculo de Puntaje Trimestral	
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $90 \leq NS_ind_{t,j,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 90$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 80$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$	
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».	
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:	
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$	
Criterio de Deducción	
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación
Sí (X)	Hasta 3 horas
No ()	
Deducción	Criterio de Deducción
Área	X
Servicio	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador



FICHA TÉCNICA				
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Educativa	Medición	Manómetro diferencial y termómetro	
Código	MTED.9	Peso	10%	
Parámetro	El sistema de agua potable cumple con las condiciones de presión y temperatura			
Definición y Método de Medición				
Definición	El fin de una instalación de suministro de agua es aportar y distribuir el agua a los puntos de consumo que se requieran dentro una edificación. En este sentido, el objetivo del indicador es verificar que las instalaciones de suministro de agua garanticen la presión de servicio y la temperatura en los puntos de consumo.			
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de aparatos evaluados que cumplen con los requisitos de presión y temperatura de agua potable}}{N^{\circ} \text{ de aparatos evaluados}} \times 100$			
Método de Medición	El Supervisor realizará verificaciones aleatorias in situ de la presión y temperatura de agua caliente en el punto de consumo con la ayuda de un manómetro diferencial que cuente con calibración certificada y un termómetro. Se tomará la mayor cantidad de mediciones en un intervalo de tiempo y el resultado será un valor promedio.			
Alcance	Las características del indicador se definen en concordancia con la siguiente normativa: - IS.010 Instalaciones sanitarias para edificaciones. Reglamento Nacional de Edificaciones.			
Especificaciones	El Supervisor para realizar las comprobaciones de los parámetros de presión y temperatura evaluará una muestra aleatoria de al menos el 25% del total de aparatos sanitarios. Los parámetros para evaluar el sistema de agua potable serán:			
		Rango de temperatura Agua Caliente Sanitaria (°C)	Presión mínima (kPa)	Presión máxima (kPa)
	Aparato			
	Lavatorios (Habitaciones Residencia)	50 - 65	100	500
	Lavatorios (Laboratorios*)	50 - 65	100	500
	Duchas (Comedor, Polideportivo, Piscina, Habitaciones de Residencia)	50 - 65	100	500
	Inodoro con cisterna	-	100	500
	Inodoro con Fluxor	-	100	500
	Fregadero (Cocina)	50 - 65	100	500
	Lavandería	-	100	500
Urinarios	-	100	500	
Lavatorio	-	100	500	
(*) A excepción del Laboratorio de Robótica.				
Frecuencia	Unidad de Medida		Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos		90	
Cálculo de Puntaje Trimestral				
$IdxServ_ind_{t,i,s}$				
El $IdxServ_ind_{t,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $90 \leq NS_ind_{t,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,s} = 100$ Si: $80 \leq NS_ind_{t,i,s} < 90$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,s} = 80$ Si: $NS_ind_{t,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,i,s} = 0$				
$NS_ind_{t,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».				
$IdxServ_ind_{t,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».				
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:				
$IdxServ_ind_{t,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$				
Criterio de Deducción				
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación		
Sí (X)		Hasta 3 horas		
No ()				
Deducción		Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.			
Servicio	X			

FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición	Termómetro				
Código	MTED.10	Peso	4%				
Parámetro	La temperatura del agua de la piscina cumple con las condiciones de climatización según lo establecido en la Normativa						
Definición y Método de Medición							
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar el cumplimiento de las condiciones de la temperatura del agua de la piscina de los COAR.</p> <p>Según la Directiva Sanitaria N° 033-MINSA/DIGESA-V.02:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piscina es el estanque artificial o parcialmente artificial destinado al baño recreativo o deportivo, donde el uso que se hace del agua supone un contacto primario y colectivo con esta, así como con los equipamientos e instalaciones necesarios que garanticen su funcionamiento adecuado. - Estanque es la infraestructura principal de la piscina que contiene el volumen de agua necesario para el baño. 						
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de mediciones que cumplen con el rango de temperatura}}{N^{\circ} \text{ total de mediciones}} \times 100$						
Método de Medición	Aleatoriamente en el período de medición se verificará in situ la temperatura del agua de la piscina con un termómetro que cuente con certificado de calibración vigente emitido por una empresa acreditada por INACAL. La verificación de la temperatura deberá realizarse previo al uso de las instalaciones según el horario escolar. Deberán realizarse 5 mediciones en distintos horarios en el día de evaluación semanal, registrados en planillas.						
Alcance	Este indicador aplica al agua de la piscina. Las características del indicador se han definido considerando la normativa: Directiva Sanitaria N° 033-MINSA/DIGESA - V.02.						
Especificaciones	<p>En la siguiente tabla se señala los parámetros de calidad, de acuerdo a la normativa del sector:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Detalle</th> <th>Rango de temperatura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agua del estanque</td> <td>24 - 28°C</td> </tr> </tbody> </table>			Detalle	Rango de temperatura	Agua del estanque	24 - 28°C
Detalle	Rango de temperatura						
Agua del estanque	24 - 28°C						
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio					
Semanal	Puntos	100					
Cálculo de Puntaje Trimestral							
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{r,j,i,s})$ <p>El $IdxServ_ind_{r,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{r,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{r,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{r,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{r,j,i,s} = 0$</p>							
<p>$NS_ind_{r,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{r,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>							
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$							
Criterio de Deducción							
¿Aplica rectificación?		Período de Rectificación					
Sí (X)		Hasta 1 Día Calendario					
No ()							
Deducción		Criterio de Deducción					
Área	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador					
Servicio							



FICHA TÉCNICA																																	
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Educativa	Medición	Laboratorio																														
Código	MTED.11	Peso	6%																														
Parámetro	El agua de piscina cumple las condiciones de calidad exigibles para su uso																																
Definición y Método de Medición																																	
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar la disponibilidad de agua de calidad en la piscina de cada COAR.</p> <p>El Ministerio de Salud, a través de DIGESA, establece en su Reglamento Sanitario parámetros físicos, químicos y bacteriológicos que deben vigilarse con periodicidad para verificar la calidad del agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parámetros de calidad físico química: pH, turbidez, alcalinidad. - Parámetros de calidad microbiológica: coliformes termotolerantes, escherichia coli. - Parámetros de desinfección: cloro residual. <p>El control periódico es un control mensual que tiene por objeto conocer el cumplimiento de la calidad del agua de la piscina.</p>																																
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando las muestras de agua cumplen con los rangos de valor aceptable se puntuará como 100; caso contrario, si existe algún valor fuera de los rangos de valor aceptable se puntuará como 0.																																
Método de Medición	Control periódico del agua de la piscina, mediante una muestra del agua para su análisis en laboratorio (acreditado por la Autoridad de Salud). En el control periódico se evaluarán los parámetros de calidad físico químicos, microbiológicos y de desinfección establecidos en el Reglamento Sanitario. Los puntos de muestra de agua serán representativos del estanque y del circuito. Al menos se deberá disponer de: i) uno en el circuito, a la entrada del estanque ó a la salida del tratamiento, antes de la entrada al estanque y ii) uno en el propio estanque, en la zona más alejada a la entrada del agua del estanque.																																
Alcance	<p>Las características del indicador se definen en concordancia con la siguiente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directiva Sanitaria N° 033 - MINS/DIGESA - V.02. - Reglamento Sanitario de Piscinas. Decreto Supremo N° 007-2003-SA. 																																
Especificaciones	<p>En la siguiente tabla se señala los parámetros de calidad de agua de acuerdo a la normativa del sector:</p> <p style="text-align: center;">Parámetros de desinfección</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Unidad</th> <th>Rango de valor aceptable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cloro residual</td> <td>mg / l</td> <td>0.4 a 1.2</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Parámetros físicos químicos</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Unidad</th> <th>Rango de valor aceptable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ph</td> <td>Unidad Ph</td> <td>6.5 a 8.5</td> </tr> <tr> <td>Turbiedad</td> <td>UNT</td> <td>< 5</td> </tr> <tr> <td>Alcalinidad</td> <td>Ppm</td> <td>125 a 150</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Parámetros microbiológicos</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Unidad</th> <th>Rango de valor aceptable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Algas</td> <td>N° de organismos / l</td> <td>Ausencia</td> </tr> <tr> <td>Parásitos y protozoos</td> <td>N° de huevos / l</td> <td>Ausencia</td> </tr> <tr> <td>Coliformes termotolerantes</td> <td>NMP / 100ml</td> <td>Ausencia</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ante parámetros normativos que difieran de los contractuales, prevalecen los de mayor calidad o mayor exigencia para la medición del indicador.</p>			Variable	Unidad	Rango de valor aceptable	Cloro residual	mg / l	0.4 a 1.2	Variable	Unidad	Rango de valor aceptable	Ph	Unidad Ph	6.5 a 8.5	Turbiedad	UNT	< 5	Alcalinidad	Ppm	125 a 150	Variable	Unidad	Rango de valor aceptable	Algas	N° de organismos / l	Ausencia	Parásitos y protozoos	N° de huevos / l	Ausencia	Coliformes termotolerantes	NMP / 100ml	Ausencia
Variable	Unidad	Rango de valor aceptable																															
Cloro residual	mg / l	0.4 a 1.2																															
Variable	Unidad	Rango de valor aceptable																															
Ph	Unidad Ph	6.5 a 8.5																															
Turbiedad	UNT	< 5																															
Alcalinidad	Ppm	125 a 150																															
Variable	Unidad	Rango de valor aceptable																															
Algas	N° de organismos / l	Ausencia																															
Parásitos y protozoos	N° de huevos / l	Ausencia																															
Coliformes termotolerantes	NMP / 100ml	Ausencia																															
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio																															
Mensual	Puntos	100																															
Cálculo de Puntaje Trimestral																																	
$IdxServ_ind_{t,j,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,s})$																																	
El $IdxServ_ind_{t,j,s}$ se obtiene de la siguiente forma:																																	
Si: $NS_ind_{t,j,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,s} = 100$																																	
Si: $NS_ind_{t,j,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,s} = 0$																																	
<p>$NS_ind_{t,j,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el indicador «i» del servicio «s».</p>																																	

En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

$$IdxServ_ind_{t,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{Días\ de\ suspensión}{Días\ del\ trimestre} + IdxServ_ind_{t,i,s} \times \frac{(Días\ del\ trimestre - Días\ de\ suspensión)}{Días\ del\ trimestre}$$

Criterio de Deducción	
¿Aplica rectificación?	
Sí ()	
No (X)	
Período de Rectificación	
No aplica	
Deducción	
Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.
Servicio	
	X



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura Educativa	Medición	Documentaria / Visual
Código	MTED.12	Peso	5%
Parámetro	Operatividad del Sistema de Detección y Alarma de Incendios (SDI)		
Definición y Método de Medición:			
Definición	El objetivo del indicador es evaluar la operatividad de los equipos del Sistema de Detección y Alarma de Incendios (SDI). Los equipos básicos del SDI han sido diseñados para periodos específicos de vigencia y funcionamiento, según el proveedor seleccionado. Luego del período de vigencia, se deberá realizar un proceso de calibración y luego un proceso de certificación de los distintos equipos y accesorios del SDI.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de equipos del SDI operativos en el periodo } i}{N^{\circ} \text{ de equipos del SDI totales en el periodo } i} \times 100$		
Método de Medición	Verificación in situ aleatoria, pruebas de operación de funcionamiento de todos los equipos y accesorios del sistema contra incendio.		
Alcance	El indicador se regula según las normas y reglamento de la National Fire Protection Association (NFPA).		
Especificaciones	No aplica.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p>			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí (X)		Hasta 6 horas	
No ()			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.	



FICHA TÉCNICA		
Categoría de Grupo	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa	Medición Documentaria / Visual
Código	MTED.13	Peso 12%
Parámetro	Disponibilidad de equipamiento tecnológico	
Definición y Método de Medición		
Definición	El objetivo del indicador es medir que el equipamiento tecnológico (computadoras portátiles, pizarras digitales interactivas, proyectores multimedia, impresoras multifuncionales) programado se encuentre operativo y dentro de su período de vida útil.	
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos tecnológicos operativos y dentro de su período de vida útil en el período } i}{\text{N}^\circ \text{ total de equipos tecnológicos en el período } i} \times 100$	
Método de Medición	Documentaria: Revisión del Plan de Mantenimiento para obtener la información de los equipos tecnológicos se encuentren dentro de su vida útil de acuerdo a los plazos máximos estipulados en el Anexo 12 (Numeral 1.10). Asimismo, se apoyará en el inventario de bienes e informe de ejecución de reposiciones.	
	Visual: Verificación in situ de la operatividad del total de los equipos tecnológicos que comprendan el alcance del indicador.	
Alcance	Este indicador mide los siguientes componentes de equipamiento tecnológico: computadoras portátiles, pizarras digitales interactivas (PDI), proyectores multimedia e impresoras multifuncionales.	
Especificaciones	La operatividad se refiere a que los equipos funcionen bajo un estándar; en el caso de las computadoras portátiles se debe cumplir: sistema operativo, paquete de ofimática y antivirus de acuerdo a las especificaciones técnicas. En el caso de las pizarras digitales interactivas (PDI), proyectores multimedia e impresoras multifuncionales, solo se supervisa que estén en funcionamiento.	
	Los documentos que debe revisar el Supervisor en cada medición son los siguientes: - Plan de Mantenimiento incluido en el Manual de Operación del CONCESIONARIO. - Informe de ejecución de reposiciones programadas del CONCESIONARIO. - Inventario anual de bienes del CONCESIONARIO.	
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Trimestral	Puntos	100
Cálculo de Puntaje Trimestral		
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 80$ Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>		
$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s». En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$		
Criterio de Deducción		
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación
Sí ()		No aplica
No (X)		
Deducción		Criterio de Deducción
Área		
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.



2. SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL, GESTIÓN DE RESIDUOS Y CONTROL DE PLAGAS

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de limpieza integral, manejo de residuos y control de plagas	Medición	Documentaria / Visual
Código	LI.1	Peso	24%
Parámetro	Cumplimiento de limpieza de acuerdo con la programación del Manual de Operación de Servicio		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que los ambientes en los COAR se encuentren limpios, ordenados y desinfectados.</p> <p>El CONCESIONARIO deberá presentar en el Manual de Operación de Servicio (MO) información que contenga el programa de las actividades de limpieza por ambientes, diferenciando el periodo escolar y de vacaciones.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ambientes evaluados que cumplen con el check list de limpieza}}{\text{N}^\circ \text{ de ambientes evaluados para limpieza}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentaria: Análisis de registros en el CCO respecto a ambientes no limpios reportados por el Supervisor.</p> <p>Visual: El Supervisor realizará la verificación in situ, de manera aleatoria durante la semana, del cumplimiento del check list de los ambientes programados para limpieza en los COAR.</p> <p>Tamaño de la muestra: El número de ambientes supervisados en cada medición será una muestra aleatoria de al menos el 25% del total de ambientes.</p> <p>La composición de la muestra deberá ser: i) 40% de la muestra de ambientes serán de tipo básico de zona académica, zona de expresión corporal, zona biblioteca y zona deportiva, ii) 40% de la muestra de ambientes serán de tipo complementario de zona académica, zona de expresión corporal, zona biblioteca y zona deportiva, de zona de bienestar y desarrollo estudiantil y de zona de gestión administrativa, circulaciones interiores, servicios higiénicos y vestuarios, iii) 20% de la muestra de ambientes serán de depósitos, cuartos de limpieza, archivo y fotocopia, zona de servicios generales.</p>		
Alcance	El servicio de limpieza integral incluye todos los ambientes que conforman las instalaciones del COAR (definidos en el Anexo 11 Apéndice 3 del Contrato de Concesión), a excepción de los ambientes de comedor, cocina y almacén de alimentos.		
Especificaciones	<p>El Check list es un conjunto de parámetros que se deben cumplir en su totalidad para que un ambiente sea considerado como limpio.</p> <p>El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Operación de Servicio del CONCESIONARIO. - Programación de limpieza, registrados según fecha y hora por el CONCESIONARIO en el CCO. - Anexo LI.1. CHECK LIST MÍNIMO REFERENCIAL PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LIMPIEZA EN LOS AMBIENTES. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Semanal	Puntos	95	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $95 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} \leq 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 95$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 50$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí (X)	Hasta 3 horas		
No ()			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	X		
Servicio	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.		

ANEXO L1: CHECK LIST MÍNIMO REFERENCIAL PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LIMPIEZA EN LOS AMBIENTES

Actividades por Ambiente		Calificación	
		Cumple	No cumple
	En general (para cada ambiente)		
1	Pisos limpios: libres de residuos y manchas, acumulación de polvo		
2	Paredes y zócalos limpios: libres de manchas		
3	Hojas de ventanas limpias: libres de polvo y manchas		
4	Mobiliario limpio: libres de residuos y manchas, acumulación de polvo		
5	Equipamiento limpio: libre de acumulación de polvo		
6	Contenedores limpios: libre de manchas y malos olores		

Actividades por Ambiente		Calificación	
		Cumple	No cumple
	Servicios higiénicos		
1	Pisos limpios: libres de residuos y manchas, acumulación de polvo		
2	Paredes y zócalos limpios: libres de manchas		
3	Aparatos sanitarios (lavatorios, inodoros, urinarios, duchas) limpios: libres de residuos, manchas y sarro		
4	Contenedores limpios: libre de manchas.		
5	Ausencia de malos olores por acumulación de residuos		

Actividades por Ambiente		Calificación	
		Cumple	No cumple
	Áreas exteriores		
1	Pisos limpios: libres de residuos y manchas		
2	Contenedores limpios: libre de manchas y malos olores		

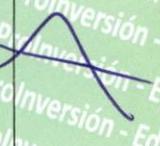
(*) Las actividades son las mínimas necesarias para evaluar la limpieza de los ambientes. Cuando se realice la supervisión se deberá especificar por cada ambiente la verificación de cumplimiento.



FICHA TÉCNICA		
Categoría de Grupo	Servicio de limpieza integral, manejo de residuos y control de plagas	Medición Documentario / Visual
Código	LI.2	Peso 21%
Parámetro	Cumplimiento de la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente aplicable	
Definición y Método de Medición		
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que los procesos para la gestión de residuos se realicen en cumplimiento con la normativa vigente aplicable y en aplicación de los protocolos y procedimientos aprobados en el MO para el servicio.</p> <p>El control de los residuos generados en los COAR tiene como fin de reducir sus efectos sobre la salud y el medio ambiente.</p> <p>Así mismo, se verificará que en caso se reporten fallas por parte de las municipalidades en el transporte y disposición final, el CONCESIONARIO deberá demostrar que actuó con razonable diligencia, realizando inmediatamente las gestiones y comunicaciones ante las municipalidades para solicitar la restauración del servicio.</p>	
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades que cumplen con los procedimientos aprobados en el MO y la normativa vigente}}{N^{\circ} \text{ total de actividades de gestión de residuos}} \times 100$	
Método de Medición	<p>Documentario: Revisión de la documentación que debe realizar el CONCESIONARIO de acuerdo a la normativa vigente aplicable, deberá estar siempre actualizada.</p> <p>Visual: El Supervisor realizará la verificación in situ, de manera aleatoria durante el mes, de la ejecución de las actividades programadas para la adecuada gestión de residuos.</p>	
Alcance	<p>El alcance del indicador aplica a los procesos de gestión de residuos en los COAR, sin considerar los residuos generados en los ambientes de cocina, comedor y almacén de alimentos.</p> <p>El servicio de manejo de residuos sólidos debe cumplir con la siguiente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley de Gestión integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Legislativo N° 1218 y su reglamento. - Gestión de Residuos Peligrosos en el Perú. DIGESA. - Resolución N° 027-2013/SBN: Directiva N° 003-2013/SBN, que aprueba el Procedimiento para la gestión adecuada de los bienes muebles estatales calificados como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE. - Norma Técnica Peruana de Colores. NTP 900.058.2019. <p>Ante parámetros que difieran de los contractuales, prevalecen los de mayor calidad o mayor exigencia para la medición del indicador.</p>	
Especificaciones	<p>El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Operación de Servicio del CONCESIONARIO. - Programación de actividades, registrados según fecha y hora por el CONCESIONARIO en el CCO. - Documentos de gestión de residuos, elaborados por el CONCESIONARIO y registrados en el CCO. 	
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Mensual	Puntos	100
Cálculo de Puntaje Trimestral		
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 80$</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p> <p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$		
Criterio de Deducción		
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación	
Sí (X)	Hasta 1 hora	
No ()		
Deducción	Criterio de Deducción	
Área		
Servicio	X	
Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.		

FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Servicio de limpieza integral, manejo de residuos y control de plagas	Medición	Documentario / Visual
Código	LI.3	Peso	26%
Parámetro	Cumplimiento del control de plagas de acuerdo a la normativa vigente aplicable		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que las actividades de saneamiento ambiental se realicen de acuerdo a lo programado y en cumplimiento con la normativa vigente aplicable.</p> <p>El control de plagas en los ambientes de los COAR se realiza con el fin de evitar o eliminar las condiciones que favorezcan la proliferación de microorganismos, insectos u otra fauna trasmisora de enfermedades para las personas.</p> <p>El Supervisor deberá verificar que el CONCESIONARIO cuente con los certificados de saneamiento ambiental vigentes otorgados por una empresa autorizada por DIGESA que demuestren el cumplimiento de las actividades preventivas programadas. Además deberá verificar que los trabajos de saneamiento ambiental se realicen en cumplimiento con la normativa vigente aplicable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación del local. 2. Aplicación de sustancias químicas autorizadas en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante. 3. Implementación de medidas de seguridad. 4. Limpieza de los ambientes, mobiliario y equipos posterior al saneamiento. <p>En el Manual de Operación del Servicio (MO) el CONCESIONARIO deberá detallar las actividades de control de plagas y frecuencia para los siguientes trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desratización: técnica de saneamiento que se aplica para la exterminación de roedores comensales (rata gris <i>rattus norvegicus</i>, rata negra - <i>rattus</i> y ratón doméstico - <i>mus musculus</i>). - Desinsectación: técnica de saneamiento dirigida a eliminar o controlar la población de insectos y otros artrópodos. - Desinfección: técnica de saneamiento que se aplica para la eliminación de microorganismos patógenos y perjudiciales para el hombre en el medio ambiente cerrado donde se desenvuelve la vida humana. - Prevención de la aparición de nidos de aves. - Plagas especiales: Prevención y eliminación de cualquier clase de fauna nociva, correspondiente al hábitat donde se encuentre localizado el COAR. 		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades que cumplen con los procedimientos aprobados en el MO y la normativa vigente}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades de control de plagas}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentario: Revisión de la documentación registrada por el CONCESIONARIO en el CCO que sustenta la ejecución de las actividades de saneamiento ambiental y cumplimiento de la normativa.</p> <p>Visual: El Supervisor verificará in situ, de manera aleatoria durante el trimestre, que las actividades de saneamiento ambiental programadas sean realizadas en cumplimiento con la normativa vigente aplicable.</p>		
Alcance	<p>El alcance del indicador aplica a todos los ambientes de los COAR, tanto interiores como exteriores; a excepción del comedor, cocina y almacén de alimentos y áreas verdes.</p> <p>El control de plagas debe cumplir con la siguiente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento Sanitario para las actividades de saneamiento ambiental en viviendas y establecimientos comerciales, industriales y de servicios, aprobado por Decreto Supremo N° 022-2011-SA. - Norma Sanitaria para trabajos de desinsectación, desratización, desinfección, limpieza y desinfección de reservorios de agua, limpieza de ambientes y de tanques sépticos, aprobado por Resolución ministerial N° 449-2001-SA/DM. 		
Especificaciones	<p>Ante parámetros que difieran de los contractuales, prevalecen los de mayor calidad o mayor exigencia para la medición del indicador.</p> <p>El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Operación de Servicio del CONCESIONARIO. - Certificado(s) de saneamiento ambiental registrados en el CCO. - Otra documentación relacionada a la ejecución del saneamiento ambiental, registrada en el CCO. - Programación de control de plagas, registrados según fecha y hora por el CONCESIONARIO en el CCO. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,l,s}$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,l,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{t,j,l,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,l,s} = 100$</p>			



Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 80$	
Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$	
NS $ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «S»	
IdxServ $ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «S».	
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:	
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$	
Criterio de Deducción	
¿Aplica rectificación?	
Periodo de Rectificación	
Sí ()	
No (X)	
No aplica	
Deducción	
Criterio de Deducción	
Área	
Servicio	
X	
Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



FICHA TÉCNICA		
Categoría de Grupo	Servicio de limpieza integral, manejo de residuos y control de plagas	Medición Documentario / Visual
Código	LI.4	Peso 16%
Parámetro	El CONCESIONARIO se encarga de proporcionar y mantener todos los consumibles de los servicios higiénicos	
Definición y Método de Medición		
Definición	Este indicador tiene como objetivo garantizar que los estudiantes y personal de los COAR dispongan de consumibles en los servicios higiénicos. Por consumible se entiende lo siguiente: jabón de tocador (líquido o en barra), papel higiénico, papel toalla.	
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de servicios higiénicos evaluados que cuentan con los consumibles}}{\text{N}^\circ \text{ total de servicios higiénicos evaluados}} \times 100$	
Método de Medición	Documentario: Revisión de la documentación registrada en el CCO, análisis de los casos registrados. Visual: Verificación in situ, aleatoria semanal, de consumibles en los servicios higiénicos de los COAR.	
Alcance	Este indicador aplica a todos los servicios higiénicos (incluidos vestuarios) de los COAR, ubicados en sus diferentes zonas.	
Especificaciones	El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación: - Reportes de registros en el CCO y su documentación.	
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Semanal	Puntos	100
Cálculo de Puntaje Trimestral		
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s})$		
El $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 50$ Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 0$		
$\text{NS_ind}_{f,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».		
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$		
Criterio de Deducción		
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación	
Sí (X)	Hasta 30 minutos	
No ()		
Deducción	Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	
Servicio		



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de limpieza integral, manejo de residuos y control de plagas	Medición	Documentario
Código	LI.5	Peso	13%
Parámetro	Atención de las solicitudes de limpieza y control de plagas		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que el CONCESIONARIO atiende las solicitudes de limpieza y control de plagas.</p> <p>En el funcionamiento de los COAR se pueden suscitar solicitudes por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accidentes circunstanciales (caída de algún agente, derrame de líquidos, entre otros casos) de los usuarios e incidentes en las instalaciones que requieran el servicio de limpieza. - Eliminación de presencia roedores, insectos, fauna nociva, entre otros. <p>El CONCESIONARIO deberá realizar las acciones cumpliendo con los protocolos y procedimientos de tal forma que el ambiente afectado mantenga las condiciones de salubridad e higiene.</p> <p>El personal del COAR (CONCEDENTE) o Supervisor (en caso se encuentre en la institución educativa) podrá reportar al CCO una solicitud, la cual deberá ser atendida por el CONCESIONARIO en el plazo de atención respectivo.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de limpieza y control de plagas atendidas del CCO}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de limpieza y control de plagas del CCO}} \times 100$		
Método de Medición	Documentario: Revisión de la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes de limpieza y de control de plagas, análisis de los casos registrados.		
Alcance	Este indicador aplica a todos los ambientes pertenecientes a las instalaciones de los COAR, a excepción de la cocina, comedor y almacén de alimentos.		
Especificaciones	<ul style="list-style-type: none"> - El plazo de atención para las solicitudes de servicio será de hasta 30 minutos para limpieza y de hasta 1 Día Calendario para eliminación de fauna nociva y otras plagas. - Si la solicitud se reporta en una hora que no corresponde a la jornada laboral del personal de prestación del servicio, el inicio del plazo de atención contará desde el inicio del siguiente turno de trabajo. - En caso se detecten de 3 o más incumplimientos dentro del trimestre, se puntuará como 0. <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de solicitudes de servicio registrados en el CCO y su documentación. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 70$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>			
$\text{NS_ind}_{t,j,i,s} : \text{Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «S»}$			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} : \text{Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el indicador «i» del servicio «S»}$			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} : \text{Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «S»}$			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{P_Mínimo_Suspensión} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí ()	No aplica		
No (X)			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



3. SERVICIO DE LAVANDERÍA

FICHA TÉCNICA													
Categoría de Grupo	Servicio de Lavandería	Medición	Documentaria / Visual										
Código	SL.1	Peso	38%										
Parámetro	Entrega de prendas limpias a los estudiantes												
Definición y Método de Medición													
Definición	<p>El objetivo del servicio es verificar el resultado producto del proceso del servicio de lavandería, es decir, la entrega de prendas limpias a los estudiantes. Se considera prendas limpias a aquellas prendas lavadas, higienizadas, sanitizadas, planchadas y tratadas químicamente para eliminar o disminuir las manchas provocadas por el uso.</p> <p>Entre las prendas incluidas en el servicio de lavandería se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uniforme Escolar - Uniforme de deporte - Ropa de cama - Ropa de aseo personal - Prendas personales - Otras prendas: mandiles de laboratorio, bolsas ecológicas para prendas. <p>Si durante el servicio de entrega los estudiantes identifican que alguna prenda no se encuentra limpia deberán comunicarlo al personal del COAR, designado por el CONCEDENTE, o al Supervisor; así mismo deberá registrar su reclamo en el Formulario de Reclamos que pondrá el CONCESIONARIO a su disposición en los COAR. El CONCESIONARIO deberá registrar en el CCO los reclamos respecto a prendas no limpias, adjuntando la hoja de reclamo en el plazo establecido en el Anexo 12.</p>												
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de prendas entregadas limpias en el período } i}{N^{\circ} \text{ total de prendas recepcionadas en el período } i} \times 100$												
Método de Medición	<p>Documentaria: Revisión de la documentación registrada en el CCO respecto al estado de las prendas y los reclamos.</p> <p>Visual: Verificación in situ, durante el servicio de entrega, con los estudiantes del estado de las prendas entregadas. Revisión del Formulario de Reclamos en físico.</p>												
Alcance	<p>El indicador incluye a todas las prendas contempladas en el servicio, de acuerdo al Anexo 12 del Contrato de Concesión.</p> <p>Una prenda no se considera limpia cuando se detecte, lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="475 1308 1342 1525"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Causas</th> <th>¿Cómo identificar?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Manchas por proceso de lavado</td> <td>Manchas por productos químicos</td> <td>Manchas coloreadas, borronadas y/o grasientas al tacto. El color de la mancha varía de acuerdo al color del producto.</td> </tr> <tr> <td>Manchas de óxido</td> <td>Manchas amarillentas, anaranjadas o rojas.</td> </tr> <tr> <td>Manchas de moho</td> <td>Manchas pequeñas grises y blancas en forma de salpicaduras.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cuando se entrega prendas que no hayan sido lavadas.</p>			Descripción	Causas	¿Cómo identificar?	Manchas por proceso de lavado	Manchas por productos químicos	Manchas coloreadas, borronadas y/o grasientas al tacto. El color de la mancha varía de acuerdo al color del producto.	Manchas de óxido	Manchas amarillentas, anaranjadas o rojas.	Manchas de moho	Manchas pequeñas grises y blancas en forma de salpicaduras.
Descripción	Causas	¿Cómo identificar?											
Manchas por proceso de lavado	Manchas por productos químicos	Manchas coloreadas, borronadas y/o grasientas al tacto. El color de la mancha varía de acuerdo al color del producto.											
	Manchas de óxido	Manchas amarillentas, anaranjadas o rojas.											
	Manchas de moho	Manchas pequeñas grises y blancas en forma de salpicaduras.											
Especificaciones	<p>El Supervisor se deberá apoyar para la medición de este indicador en la siguiente documentación del CONCESIONARIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros del CONCESIONARIO del estado de las prendas. - Formulario de Reclamo / Hojas de Reclamo. - Estadísticas del total de prendas recibidas y entregadas. 												
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio											
Quincenal	Puntos	98											
Cálculo de Puntaje Trimestral													
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio } (IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $98 \leq NS_ind_{t,j,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 98$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 70$</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p>													
<p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de Servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>													

En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

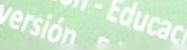
$$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$$

Criterio de Deducción	
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación
Sí (X)	Hasta 2 Días Calendario
No ()	
Deducción	Criterio de Deducción
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador
Servicio	
	X



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Lavandería	Medición	Documentaria / Visual
Código	SL.2	Peso	24%
Parámetro	Atención de las solicitudes de reemplazo de prendas por daño o extravío.		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar la atención de las solicitudes de reemplazo de prendas por daño y extravío, durante el periodo escolar.</p> <p>Se entiende por daño el deterioro o desperfecto a las prendas producto del proceso de lavado del servicio de lavandería. El daño a una prenda que requiere reemplazo se configura en: decoloración, rasgaduras o deshilachados, roturas, prendas encogidas, entre otros.</p> <p>Si durante el servicio de entrega los estudiantes identifican que alguna prenda fue extraviada o dañada deberá comunicarlo al personal del COAR, designado por el CONCEDENTE, o al Supervisor; así mismo deberá registrar su reclamo en el Formulario de Reclamaciones que pondrá el CONCESIONARIO a su disposición en los COAR. El CONCESIONARIO deberá registrar cada reclamo como una solicitud de reemplazo de prendas en el CCO, adjuntando la hoja de reclamo en el plazo establecido en el Anexo 12.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de reemplazo de prendas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de reemplazo de prendas}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentaria: Revisión de la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes y la documentación respecto al estado de las prendas y los reclamos.</p> <p>Visual: Verificación in situ, durante el servicio de entrega, con los estudiantes del estado de las prendas entregadas. Revisión del Formulario de Reclamos en físico.</p>		
Alcance	<p>El indicador incluye a todas las prendas contempladas en el servicio, que tengan un máximo de antigüedad de 1 año en base a la identificación que realice el CONCEDENTE de acuerdo al Anexo 12 del Contrato de Concesión.</p>		
Especificaciones	<p>- El plazo de atención de la solicitud es de 3 Días Calendario.</p> <p>- El plazo de atención inicia desde el momento en que se registra el suceso en el CCO.</p> <p>- Los reemplazos que realice el CONCESIONARIO por daños o extravíos de prendas deberán ser de la misma calidad o mejor que las originales.</p> <p>El Supervisor se deberá apoyar para la medición de este indicador en la siguiente documentación del CONCESIONARIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros del CONCESIONARIO del estado de las prendas. - Formulario de Reclamo / Hojas de Reclamo. - Reportes de solicitudes registrados en el CCO y su documentación. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Quincenal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 70$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Lavandería	Medición	Documentaria / Visual
Código	SL.3	Peso	19%
Parámetro	Atención de las solicitudes de compostura de prendas		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar la atención de las solicitudes de compostura de prendas, durante el periodo escolar.</p> <p>Producto del proceso de lavado del servicio de lavandería se pueden producir daños menores en las prendas que requerirán compostura, sin ser limitativo estos daños serían: botones sueltos o descocidos, cierres dañados, bolsillos descocido, entre otros.</p> <p>Si durante el servicio de entrega los estudiantes identifican que alguna prenda requiere compostura deberá comunicarlo al personal del COAR, designado por el CONCEDENTE, o al Supervisor; así mismo deberá registrar su reclamo en el Formulario de Reclamaciones que pondrá el CONCESIONARIO a su disposición en los COAR. El CONCESIONARIO deberá registrar cada reclamo como una solicitud de compostura de prendas en el CCO, adjuntando la hoja de reclamo en el plazo establecido en el Anexo 12.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes de compostura de prendas atendidas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de solicitudes de compostura de prendas}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentaria: Revisión de la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes y la documentación respecto al estado de las prendas y los reclamos.</p> <p>Visual: Revisión in situ del Formulario de Reclamos en físico.</p>		
Alcance	<p>El indicador incluye a todas las prendas contempladas en el servicio, de acuerdo al Anexo 12 del Contrato de Concesión.</p>		
Especificaciones	<p>- El plazo de atención de la solicitud es de 2 Días Calendario.</p> <p>- El plazo de atención inicia desde el momento en que se registra el suceso en el CCO.</p> <p>El Supervisor se deberá apoyar para la medición de este indicador en la siguiente documentación del CONCESIONARIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros del CONCESIONARIO del estado de las prendas. - Formulario de Reclamo / Hojas de Reclamo. - Reportes de solicitudes registrados en el CCO y su documentación 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Quincenal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 50$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.		



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Lavandería	Medición	Documentaria / Visual
Código	SL.4	Peso	19%
Parámetro	Cumplimiento de los horarios de servicio establecidos en el Manual de Operación de Servicio		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo del indicador es verificar el desempeño del CONCESIONARIO respecto al cumplimiento de los horarios de servicio. En el Manual de Operación de Servicio el CONCESIONARIO deberá presentar la frecuencia de las recepciones y entrega de prendas.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ total de visitas que cumplen con el horario}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de visitas}} \times 100$		
Método de Medición	Visual: El Supervisor en sus visitas aleatorias verificará el cumplimiento de los horarios establecidos para los servicios.		
Alcance	El alcance del indicador implica la prestación de los servicios de: i) recepción de prendas y ii) entrega de prendas.		
Especificaciones	El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación: - Programación de recepción y entrega de prendas, registrados según fecha y hora por el CONCESIONARIO en el CCO. - Acta de inicio del servicio, suscrita por el personal del COAR y del CONCESIONARIO. - Reportes de incumplimientos registrados en el CCO y su documentación.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s})$ El $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 70$ Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 0$			
$\text{NS_ind}_{f,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Período de Rectificación	
Sí (X)		Hasta 15 minutos	
No ()			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el		
Servicio	X	indicador.	

4. SERVICIO DE VIGILANCIA PRIVADA Y SEGURIDAD

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Vigilancia Privada y Seguridad		Medición Documentario / Visual
Código	SE.1	Peso	32%
Parámetro	Agentes de vigilancia en sus puestos de seguridad asignados.		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es verificar que los agentes de vigilancia se encuentran cumpliendo sus funciones, en sus puestos de seguridad asignados, según los horarios de la jornada laboral de acuerdo a lo establecido en el Manual de Operación del Servicio (MO).		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{Nº de agentes de vigilancia que se encuentran en sus puestos de seguridad en el periodo } i}{\text{Nº total de agentes de vigilancia programados en el periodo } i} \times 100$		
Método de Medición	Visual: Verificación in situ aleatoria semanal del cumplimiento de los agentes de vigilancia en sus puestos asignados.		
Alcance	El alcance del indicador aplica a todos los agentes de vigilancia que prestan el servicio, en sus diferentes turnos.		
Especificaciones	El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación: - Manual de Operación del Servicio el CONCESIONARIO. - Registros de asistencia de personal de seguridad, registrados por el CONCESIONARIO en el CCO.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Semanal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s})$ El $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 50$ Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 0$			
$\text{NS_ind}_{f,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí (X)		Hasta 1 hora	
No ()			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



Handwritten signature and initials in blue ink.



Handwritten signature in blue ink.



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Vigilancia Privada y Seguridad	Medición	Visual
Código	SE.2	Peso	24%
Parámetro	Disponibilidad de equipos tecnológicos de seguridad		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es verificar que los equipos tecnológicos de seguridad se encuentran operativos de tal forma que se asegure el control de seguridad en los COAR.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos tecnológicos de seguridad operativos}}{\text{N}^\circ \text{ total de equipos tecnológicos de seguridad}} \times 100$		
Método de Medición	Visual: Verificación in situ de la operatividad de los equipos tecnológicos de seguridad en los COAR.		
Alcance	El alcance del indicador comprende a los equipos tecnológicos de seguridad que el CONCESIONARIO propone en el Manual de Operación del Servicio		
Especificaciones	No se debería considerar que un equipo tecnológico se encuentra inoperativo en caso de mantenimiento programado, que haya sido previamente comunicado al Supervisor. El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente información: - Manual de Operación del Servicio del CONCESIONARIO.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s})$ El $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 70$ Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 0$			
$\text{NS_ind}_{f,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador		



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Vigilancia Privada y Seguridad	Medición	Documentario
Código	SE.3	Peso	29%
Parámetro	Atención a las situaciones de riesgo en los COAR.		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es verificar el cumplimiento en la atención de situaciones de riesgo relacionadas al servicio de seguridad que se presenten en los COAR. Se considera que una situación de riesgo es atendida cuando el CONCESIONARIO adoptó todas las medidas de seguridad y protocolos establecidos en el Manual de Operación del Servicio (MO).		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando no se registren situaciones de riesgo no atendidas se puntuará como 100; caso contrario, si se detectan situaciones de riesgo no atendidas se puntuará como 0.		
Método de Medición	Documentario: El Supervisor revisará y analizará la documentación registrada en el CCO por el CONCESIONARIO respecto a situaciones de riesgos (reportes diarios). Se podrá apoyar de las grabaciones de las cámaras de vigilancia.		
Alcance	Este indicador comprende la atención de las diferentes de situaciones de riesgo de seguridad que ocurren dentro de las instalaciones de los COAR.		
Especificaciones	En situaciones de riesgo categorizadas como de RIESGO INMEDIATO (en el Anexo 12) se deberá verificar además el cumplimiento del periodo respuesta de hasta 10 minutos. Con periodo de respuesta nos referimos al tiempo de la primera reacción, desde que se identifica la situación de riesgo hasta que el personal del CONCESIONARIO llega al lugar de los hechos. El Supervisor para realizar la medición de este indicador deberá tener acceso a la siguiente información: - Manual de Operación del Servicio del CONCESIONARIO. - Reporte diario de incidentes, registrados por el CONCESIONARIO en el CCO. - Grabaciones de cámaras de video vigilancia del CONCESIONARIO. - Especificaciones Técnicas de los Servicios, Anexo 12 del Contrato de Concesión.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{f,j,i,s})$ <p>El $IdxServ_ind_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{f,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{f,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{f,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{f,j,i,s} = 0$</p>			
$NS_ind_{f,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Vigilancia Privada y Seguridad	Medición	Documentaria / Visual
Código	SE.4	Peso	15%
Parámetro	Control efectivo de ingresos y salidas de personas al COAR		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo es verificar el cumplimiento de los procedimientos de control de personas establecidos en el Manual de Operación del Servicio y con ello garantizar que personas no autorizadas no ingresen a los ambientes de los COAR.</p> <p>Son personas no autorizadas aquellas personas que no cuentan con autorización por parte de la dirección de los COAR para ingresar a determinados ambientes de sus instalaciones.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando no se registren intrusiones en el periodo se puntuará como 100; caso contrario, si se detectan la ocurrencia de intrusiones se puntuará como 0.		
Método de Medición	<p>Documentario: El Supervisor revisará los registros en el CCO que se reporten sobre intrusiones de personas no autorizadas, adicionalmente podrá apoyarse en las grabaciones de las cámaras de video vigilancia.</p> <p>Visual: Inspecciones in situ aleatorias de los procedimientos de control de ingresos y salidas de personas.</p>		
Alcance	Este indicador aplica a aquellas personas que ingresan y salen de las instalaciones de los COAR.		
Especificaciones	<p>La presencia de una persona no autorizada en un ambiente deberá ser registrada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal del COAR (CONCEDENTE) o por el Supervisor, quien debe reportar el evento en el CCO <p>Para la medición del indicador el Supervisor deberá contar con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes en el CCO respecto a intrusiones y su documentación. - Grabaciones de cámaras de video vigilancia del CONCESIONARIO. - Registro de ingresos y salidas de personas que proporcione el CONCESIONARIO. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p> <p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí ()	No aplica.		
No (X)			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



5. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Inspección
Código	ALI.1	Peso	13%
Parámetro	Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para el servicio de alimentación		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>Este indicador tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el servicio de alimentación.</p> <p>Las BPM son procedimientos que forman parte de un sistema de calidad alimentaria y se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos. Constituyen un conjunto de principios básicos con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución. Las BPM comprenden la verificación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene del personal, limpieza y desinfección de las instalaciones. - Materias primas, aditivos alimentarios y envases. - Almacenamiento y conservación de alimentos. - Elaboración y distribución de alimentos y bebidas. 		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuándo todos los procedimientos evaluados cumplen las BPM se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de medición	Inspección sanitaria in situ, aleatoria mensual. Es la evaluación del sistema de control de los alimentos, recepción de materias primas, almacenamiento, elaboración y distribución, verificación de la limpieza e higiene. El CONCESIONARIO deberá poner a disposición del Supervisor la documentación que sustente la ejecución de los programas y cumplimiento de los procedimientos detallados en el BPM.		
Alcance	<p>El alcance del indicador se encuentra en el marco de la presente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley de Inocuidad de los Alimentos y su Reglamento, aprobado por D.L. N° 1062 y su reglamento. - Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA. - Codex Alimentarius. 		
Especificaciones	<p>El Supervisor se apoyará de la siguiente documentación para la medición del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Operación del Servicio del CONCESIONARIO. - Documentación en relación a la ejecución de acciones, cumplimiento de protocolos para las BPM. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p>			
$NS_ind_{t,j,i,s} : \text{Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»}$ $IdxServ_ind_{t,j,i,s} : \text{Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»}$ $IdxServ_ind_{t,j,i,s} : \text{Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s»}$			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador		

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Pruebas microbiológicas
Código	ALI.2	Peso	13%
Parámetro	Resultados dentro de los límites permitidos de pruebas microbiológicas en agua, alimentos, bebidas y superficies		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar la calidad sanitaria e inocuidad de agua para preparación de alimentos, alimentos, bebidas y superficies vivas e inertes en contacto con estos, de forma que se cumplan con los requisitos microbiológicos, físicos y organolépticos y no se causen daños a la salud de los consumidores.</p> <p>Se entiende por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agua de consumo humano como agua para consumo humano y para todo uso doméstico habitual, incluida la higiene personal (Decreto Supremo N° 031-2010-SA). 2. Alimentos y bebidas aptos para consumo humano: los alimentos y bebidas serán considerados aptos cuando cumplan en toda su extensión criterios de calidad sanitaria e inocuidad establecidos por la norma sanitaria, cuyo consumo no causará daño a la salud del consumo. Para alimentos y bebidas provenientes de establecimientos de comercialización, preparación y expendio se analizarán comidas preparadas sin tratamiento térmico (ensaladas crudas, mayonesas, salda de papa huancaína, ocopa, postres, jugos, otros), comidas preparadas que llevan ingredientes con y sin tratamiento térmico (ensaladas mixtas, palta rellena, sándwiches, cebiche, postres, refrescos, otros) y comidas preparadas con tratamientos térmico (ensaladas cocidas, guisos, arroces, postres cocidos, arroz con leche, mazamorra, etc.) (Directiva Sanitaria N° 032-MINSA/DIGESA-V.01). 3. Superficies vivas como las partes externas del cuerpo humano que entran en contacto con el equipo, utensilios y alimentos durante su preparación y consumo (RM N°461-2007/MINSA). 4. Superficies inertes como las partes internas y externas de utensilios que están en contacto con alimentos (Resolución Ministerial N°461-2007/MINSA). <p>Para realizar las verificaciones se realizará pruebas microbiológicas al agua, los alimentos, las bebidas y las superficies. El análisis microbiológico, según la RM N° 461-2007/MINSA, consiste en los procedimientos que se debe seguir para determinar la presencia, identificación y cantidad de microorganismos patógenos e indicadores de contaminación en una muestra.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando todas las pruebas microbiológicas tengan un resultado "aceptable" se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	<p>Para las tomas de muestras deberá estar presente un representante del CONCESIONARIO y un representante del CONCEDENTE, que actuarán como veedores al momento de la muestra y se firmará un acta. El laboratorio en donde se realicen las pruebas microbiológicas deberá contar con acreditación otorgada por INACAL u otra institución equivalente.</p> <p>Para superficies vivas e inertes se deberá analizar una muestra aleatoria, en un momento y día cualquiera del periodo de evaluación. Para establecimientos de elaboración y expendio la selección de superficies deberá ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Superficies inertes: se deben seleccionar aquellas que están en contacto con los alimentos destinados al consumo directo; como: utensilios, vajilla, menaje, superficies de corte, pisos y paredes. - Superficies vivas: se deben seleccionar las manos de los manipuladores, con o sin guantes, que estén en contacto con los alimentos destinados al consumo directo. <p>Se aplicará el procedimiento señalado para cada método de muestreo en la Resolución Ministerial N° 461-2007/MINSA o la que haga sus veces.</p> <p>Para agua se deberá analizar una muestra aleatoria, en un momento y día cualquiera del periodo de evaluación. Los métodos de análisis a utilizar deberán cumplir con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 031-2010-S.A o lo que haga sus veces.</p>		
Alcance	<p>El alcance del indicador es para agua en preparación de alimentos, superficies, alimentos y bebidas.</p> <p>Las características del indicador corresponden a la norma técnica peruana vigente aplicable y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía Técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas. RM N° 461-2007/MINSA. - Norma Sanitaria que establece los Criterios Microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para alimentos y bebidas de consumo humano. Norma Técnica Sanitaria N° 071-MINSA/DIGESA-V.01. 		



- Procedimiento para la Recepción de muestras de alimentos y bebidas de consumo humano en el laboratorio de control ambiental de la DIGESA del Ministerio de Salud. Directiva Sanitaria N° 032-MINSA/DIGESA-V.01.

- Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2010-S.A.

1. Seguidamente se detalla los límites "aceptables" para las pruebas microbiológicas en alimentos, bebidas y superficies, de acuerdo a la normativa sanitaria.

Método del hisopo	Límite permisible en Superficies inertes	
	Regulares	Irregulares
Coliformes totales	<1 ufc/m2	<10 ufc/superficie muestreada
Salmonella sp.	Ausencia/superficie muestreada	Ausencia/superficie muestreada

Método de esponja	Límite permisible en Superficies inertes	
	Regulares	Irregulares
Coliformes totales	<1 ufc/m2	<25 ufc/superficie muestreada
Salmonella sp.	Ausencia/superficie muestreada	Ausencia/superficie muestreada

Método de enjuague	Limite permisible en Superficies	
	Vivas (manos)	Pequeñas o internas
Coliformes totales	< 100 ufc/manos	<25 ufc/superficie muestreada
Staphylococcus aureus	< 100 ufc/manos	-
Salmonella sp.	Ausencia/manos	Ausencia/superficie muestreada

Comidas preparadas sin tratamiento térmico y Comidas preparadas que llevan ingredientes con y sin tratamiento térmico

Agente Microbiano	Límite por g o ml
Aerobios mesófilos	10 ⁵
Coliformes	10 ²
Staphylococcus aureus	10
Escherichia coli	10
Salmonella sp.	Ausencia / 25g

Comidas preparadas con tratamiento térmico

Agente Microbiano	Límite por g o ml
Aerobios mesófilos	10 ⁴
Coliformes	10
Staphylococcus aureus	10
Escherichia coli	<3
Salmonella sp.	Ausencia / 25g

2. Los resultados de las pruebas microbiológicas para agua no deberá exceder los límites "permisibles" de acuerdo a establecido en el Reglamento de Calidad de Agua para Consumo, Decreto Supremo N° 031-2010-SA.

Especificaciones

Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio
Mensual	Puntos	100

Cálculo de Puntaje Trimestral

$$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{t,j,i,s})$$

El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:

Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$

Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$

$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»

$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».



IdxServ_ind _{t,j,s} : Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».	
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:	
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$	
Criterio de Deducción	
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación
Sí ()	No aplica
No (X)	
Deducción	Criterio de Deducción
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador
Servicio	
	X



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Encuestas
Código	ALI.3	Peso	6%
Parámetro	Resultados de la encuesta de satisfacción del servicio		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es evaluar la satisfacción de los usuarios (estudiantes) por medio de encuestas realizadas a una muestra aleatoria representativa de la población de estudiantes en los COAR.</p> <p>El CONCESIONARIO deberá llevar a cabo cada tres meses una encuesta de satisfacción del servicio prestado. El método de encuesta, los parámetros a ser medidos y el público objetivo deberán ser presentados por el CONCESIONARIO en el Manual de Operación del Servicio.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de respuestas "satisfecho" y "muy satisfecho"} \text{ del total de estudiantes}}{N^{\circ} \text{ total de preguntas del total de estudiantes}} \times 100$		
Método de Medición	Documentaria: Verificación de los resultados de la encuesta y de la documentación (encuestas) física o virtual.		
Alcance	El alcance del indicador es para la población de estudiantes de los COAR.		
Especificaciones	<p>Para medir los parámetros de las encuestas se deberá utilizar la Escala Likert de niveles: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Ni Insatisfecho Ni Satisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy Satisfecho.</p> <p>La encuesta de satisfacción deberá ser diseñada de tal forma que se evalúe la satisfacción como mínimo respecto a los siguientes aspectos del servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento del horario del comedor. Limpieza del comedor (pisos, mobiliarios, paredes, etc.). Limpieza de utensilios (vajillas, cubiertos, bandejas, entre otros). Temperatura de los alimentos. Sabor de los alimentos. Combinación de los alimentos en la programación de menús. Respecto a la atención del personal del servicio. <p>El cálculo se realizará sobre el total de respuestas "satisfecho" y "muy satisfecho" obtenidas para cada pregunta. La base será el total de preguntas realizadas a todos los estudiantes. Los resultados de la encuesta deberán presentarse en una escala del 0 a 100.</p> <p>El Supervisor deberá contar con la siguiente información para la medición del indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> Total de Encuestas físicas o virtuales del CONCESIONARIO. Informe de resultados de encuesta de satisfacción del servicio del CONCESIONARIO. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	85	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $85 \leq NS_ind_{t,j,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $70 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 85$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 70$</p> <p>Si: $50 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 70$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 50$</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 50$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p>			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s» $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s». $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí ()	No aplica		
No (X)			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.		
Servicio			

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Cronómetro
Código	ALI.4	Peso	9%
Parámetro	Verificación del tiempo de espera en cola por estudiante		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es evaluar el tiempo de espera en cola en la distribución de alimentos por estudiante en los COAR, el cual no deberá exceder los 5 minutos. Cada miembro de la cola es atendido según la disciplina de servicio que se defina, es decir, la prioridad con la que los estudiantes son atendidos, y la capacidad de atención del servicio.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes atendidos en el turno en el tiempo de espera establecido}}{\text{N}^\circ \text{ total de estudiantes atendidos en turno}} \times 100$		
Método de Medición	Visual: En un turno aleatorio, el Supervisor deberá estimar el tiempo de espera en cola de cada uno de los estudiantes atendidos en el turno, con apoyo de un cronómetro o alguna otra tecnología vigente que facilite la medición del tiempo en cola.		
Alcance	El alcance del indicador será para los turnos establecidos para los servicios de desayuno, almuerzo y/o cena. Se entiende por turno a la organización o división de estudiantes que se realice para brindar los servicios.		
Especificaciones	El tiempo de espera en cola se cuenta desde que el estudiante ingresa al área de distribución de alimentos (toma su bandeja) hasta que se retira del área de distribución (recibe sus alimentos).		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio requerido	
Quincenal	Puntos	98	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $98 \leq \text{NS_ind}_{f,j,i,s} \leq 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 98$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 80$ Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 0$</p> NS_ind _{f,j,i,s} : Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» IdxServ_ind _{f,j,i,s} : Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». IdxServ_ind _{t,j,i,s} : Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí ()	No aplica		
No (X)			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador		
Servicio			



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Visual
Código	ALI.5	Peso	7%
Parámetro	Cumplimiento de la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente aplicable		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que los procesos para la gestión de residuos se realicen en cumplimiento con la normativa vigente aplicable y en aplicación de los protocolos y procedimientos aprobados en el MO para el servicio.</p> <p>El control de residuos generados en la cocina, almacén de alimentos y comedor se realiza con el fin de reducir sus efectos sobre la salud y el medio ambiente.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades que cumplen con los procedimientos aprobados en el MO y la normativa vigente}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades de gestión de residuos}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentario: Revisión de la documentación que debe realizar el CONCESIONARIO de acuerdo a la normativa vigente aplicable, deberá estar siempre actualizada.</p> <p>Visual: El Supervisor realizará la verificación in situ aleatoria de la ejecución de las actividades programadas para la adecuada gestión de residuos.</p>		
Alcance	<p>El alcance del indicador aplica a los procesos de gestión de residuos generados en los ambientes de cocina, comedor y almacén de alimentos de cada COAR</p> <p>El servicio de manejo de residuos sólidos debe cumplir con la siguiente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Legislativo N° 1218 y su reglamento. - Gestión de Residuos Peligrosos en el Perú. DIGESA. - Resolución N° 027-2013/SBN: Directiva N° 003-2013/SBN, que aprueba el Procedimiento para la gestión adecuada de los bienes muebles estatales calificados como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE. - Norma Técnica Peruana de Colores. NTP 900.058.2019. - Norma para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectiva, aprobado por Resolución Suprema N° 019-81-SA/DVM. 		
Especificaciones	<p>Ante parámetros que difieran de los contractuales, prevalecen los de mayor calidad o mayor exigencia para la medición del indicador.</p> <p>El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Operación de Servicio del CONCESIONARIO. - Programación de actividades, registrados según fecha y hora por el CONCESIONARIO en el CCO. - Documentos de gestión de residuos, elaborados por el CONCESIONARIO, y registrados en el CCO. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio requerido	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{f,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$\text{NS_ind}_{f,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{f,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí (X)	Hasta 1 hora		
No ()			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador		
Servicio	X		

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Documentaria / Visual
Código	ALI.6	Peso	9%
Parámetro	Cumplimiento del control de plagas de acuerdo a la normativa vigente aplicable		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que las actividades de saneamiento ambiental se realicen de acuerdo a lo programado y en cumplimiento con la normativa vigente aplicable.</p> <p>El control de plagas en los ambientes de los COAR se realiza con el fin de evitar o eliminar las condiciones que favorezcan la proliferación de microorganismos, insectos u otra fauna transmisora de enfermedades para las personas.</p> <p>El Supervisor deberá verificar que el CONCESIONARIO cuente con los certificados de saneamiento ambiental vigentes otorgados por una empresa autorizada por DIGESA que demuestren el cumplimiento de las actividades preventivas programadas. Además, deberá verificar que los trabajos de saneamiento ambiental se realicen en cumplimiento con la normativa vigente aplicable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación del local. 2. Aplicación de sustancias químicas autorizadas en función del volumen del espacio y según las indicaciones del fabricante. 3. Implementación de medidas de seguridad. 4. Limpieza de los ambientes, mobiliario y equipos posterior al saneamiento. <p>En el Manual de Operación del Servicio (MO) el CONCESIONARIO deberá detallar las actividades de control de plagas y frecuencia para los siguientes trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desratización: técnica de saneamiento que se aplica para la exterminación de roedores comensales (rata gris - <i>rattus norvegicus</i>, rata negra - <i>rattus</i> y ratón doméstico - <i>mus musculus</i>). - Desinsectación: técnica de saneamiento dirigida a eliminar o controlar la población de insectos y otros artrópodos. - Desinfección: técnica de saneamiento que se aplica para la eliminación de microorganismos patógenos y perjudiciales para el hombre en el medio ambiente cerrado donde se desenvuelve la vida humana. - Prevención de la aparición de nidos de aves. - Plagas especiales: Prevención y eliminación de cualquier clase de fauna nociva, correspondiente al hábitat donde se encuentre localizado el COAR. 		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades que cumplen con los procedimientos aprobados en el MO y la normativa vigente}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades de control de plagas}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentaria: Revisión de la documentación registrada por el CONCESIONARIO en el CCO que sustenta la ejecución de las actividades de saneamiento ambiental y cumplimiento de la normativa vigente aplicable.</p> <p>Visual: El Supervisor verificará in situ, aleatoriamente en el trimestre, que las actividades de saneamiento ambiental programadas sean realizadas en cumplimiento con la normativa vigente aplicable.</p>		
Alcance	<p>El alcance del indicador aplica a los ambientes del comedor, cocina y almacén de alimentos.</p> <p>El control de plagas debe cumplir con la siguiente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma Sanitaria para trabajos de desinsectación, desratización, desinfección, limpieza y desinfección de reservorios de agua, limpieza de ambientes y de tanques sépticos, aprobado por Resolución ministerial N° 449-2001-SA/DM. 		
Especificaciones	<p>Ante parámetros que difieran de los contractuales, prevalecerán los de mayor calidad o mayor exigencia para la medición del indicador.</p> <p>El Supervisor se apoyará para realizar la medición de este indicador de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Operación de Servicio del CONCESIONARIO. - Certificado(s) de saneamiento ambiental. - Otra documentación relacionada a la ejecución del saneamiento ambiental. - Programación de control de plagas, registrados según fecha y hora por el CONCESIONARIO en el CCO. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio requerido	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
IdxServ_ind t ₁ ,s			

El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:
 Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$
 Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 80$
 Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$

$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s»

$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

$$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{Días\ de\ suspensión}{Días\ del\ trimestre} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(Días\ del\ trimestre - Días\ de\ suspensión)}{Días\ del\ trimestre}$$

Criterio de Deducción

¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación
Sí ()		No aplica
No (X)		
Deducción		Criterio de Deducción
Área	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicado
Servicio		



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Documentaria / Visual
Código	ALI.7	Peso	9%
Parámetro	Cumplimiento de la programación de menús del régimen regular		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es verificar el desempeño del CONCESIONARIO en el cumplimiento de la programación de menús del régimen regular. Como parte del servicio de alimentación regular diario el CONCESIONARIO deberá realizar la programación de raciones para el régimen regular y presentarla mensualmente para aprobación, así como registrarla en el CCO.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de raciones equivalentes que cumplen con la programación de menús}}{\text{N}^\circ \text{ total de raciones equivalentes}} \times 100$		
Método de Medición	Documentaria: Revisión aleatoria de la documentación registrada en el CCO respecto a la programación de menús y a las raciones equivalentes. Visual: Verificación in situ, aleatoria semanal, de la programación de menús según las raciones equivalentes en un turno aleatorio.		
Alcance	El alcance del indicador comprende los menús de programación regular en los servicios de: desayuno, almuerzo y cena, cada servicio de los mencionados puede prestarse en uno o más turnos de acuerdo a lo establecido en el Manual de Operación de Servicio (MO).		
Especificaciones	El Supervisor deberá revisar la siguiente documentación para la medición de este indicador: - Programación anual o actualización semanal de raciones equivalentes. - Programación de Menús, registrados según fecha y servicio por el CONCESIONARIO en el CCO. - Programación de servicios, registrados según fecha y hora (turnos) por el CONCESIONARIO en el CCO. - Reportes de incumplimientos registrados en el CCO y su documentación.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Semanal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 80$ Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$			
$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Documentaria / Visual
Código	ALI.8	Peso	9%
Parámetro	Cumplimiento de la programación de menús del régimen nutrición especial.		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar el desempeño del CONCESIONARIO en el cumplimiento de la programación de menús del régimen de nutrición especial.</p> <p>Como parte del servicio de alimentación regular diario el CONCESIONARIO deberá realizar la programación de menús para el régimen de nutrición especial y presentarla mensualmente para aprobación; así como registrarlos en el CCO. Se entiende por nutrición especial el tipo de menús que se brinda a los estudiantes por prescripción médica o por resultado de evaluación nutricional en casos de: delgadez extrema, delgadez, obesidad, obesidad mórbida, o si presentan algún cuadro médico o alergia que les impida consumir los alimentos del servicio de alimentación regular.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de raciones equivalentes que cumplen con la programación de menús}}{\text{N}^\circ \text{ total de raciones equivalentes}} \times 100$		
Método de Medición	<p>Documentaria: Revisión aleatoria de la documentación registrada en el CCO respecto a la programación de menús y a las raciones equivalentes.</p> <p>Visual: Verificación in situ, aleatoria semanal, de la programación de menús según las raciones equivalentes en un turno aleatorio.</p>		
Alcance	El alcance del indicador comprende la programación de menús que sirven en el régimen regular de alimentación en los servicios de: desayuno, almuerzo, cena y refrigerios, cada servicio de los mencionados puede prestarse en uno o más turnos de acuerdo a lo establecido en el Manual de Operación de Servicio (MO).		
Especificaciones	<p>El Supervisor deberá revisar la siguiente documentación para la medición de este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programación anual o actualización semanal de raciones equivalentes. - Programación de Menús, registrados según fecha y servicio por el CONCESIONARIO en el CCO. - Programación de servicios, registrados según fecha y hora (turnos) por el CONCESIONARIO en el CCO. - Reportes de incumplimientos registrados en el CCO y su documentación. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Semanal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 80$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí ()	No aplica		
No (X)			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador		
Servicio			



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Balanza
Código	ALL.9	Peso	11%
Parámetro	Cumplimiento del gramaje.		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es verificar el cumplimiento del gramaje del ingrediente principal del plato de fondo. En el caso del régimen regular de alimentación el ingrediente principal son los cárnicos, en tanto, en el régimen de nutrición especial el ingrediente principal dependerá de la dieta establecida para el estudiante. El gramaje para el régimen regular de alimentación se encuentra detallado en el Anexo 12 del Contrato de Concesión. En el caso del régimen de nutrición especial, el gramaje mínimo requerido del ingrediente principal se establecerá en el Manual de Operación del Servicio, aprobado por el Supervisor y el CONCEDENTE.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de ingredientes principales evaluados con pesaje correcto}}{N^{\circ} \text{ total de ingredientes principales evaluados}} \times 100$		
Método de Medición	El Supervisor realizará la revisión in situ, aleatoria semanal, mediante una visita inopinada en la cocina antes de prepararse las raciones de almuerzo y/o cena. El procedimiento será el siguiente: Se deberá realizar el pesaje con una balanza calibrada del ingrediente principal del plato de fondo, el cual puede variar dependiendo del régimen de nutrición. El pesaje en crudo se realizará como mínimo al 70% de ingredientes principales de las raciones de almuerzo y/o cena.		
Alcance	El alcance del indicador comprende la medición en cocina para los servicios de almuerzo y/o cena.		
Especificaciones	El Supervisor utilizará la siguiente documentación para medir este indicador: - Manual de Operación del Servicio del CONCESIONARIO. - Programación de Menús, registrados según fecha y servicio por el CONCESIONARIO en el CCO. - Especificaciones Técnicas del Servicio (requerimientos mínimos de gramaje). Anexo 12 del Contrato de Concesión.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Semanal	Puntos	98	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $98 \leq NS_ind_{t,j,i,s} \leq 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $80 \leq NS_ind_{t,j,i,s} < 98$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 80$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 80$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$			
NS_ind _{t,j,i,s} : Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» IdxServ_ind _{t,j,i,s} : Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s». IdxServ_ind _{t,j,i,s} : Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción:			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí (X)	Hasta 1 hora		
No ()			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador		
Servicio			

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Documentaria / Visual
Código	ALI.10	Peso	7%
Parámetro	Cumplimiento de fecha de caducidad de los productos		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo de este indicador es verificar el cumplimiento de la caducidad de los productos en el almacén dentro de los COAR. El control de la caducidad de productos en el almacén garantiza que no se utilicen para la preparación de las raciones.		
Definición	El objetivo de este indicador es verificar el cumplimiento de la caducidad de los productos en el almacén dentro de los COAR. El control de la caducidad de productos en el almacén garantiza que no se utilicen para futuras preparaciones de los menús.		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de productos que cumplen con fecha de caducidad vigente}}{N^{\circ} \text{ total de productos de almacen}} \times 100$		
Método de Medición	Documentaria: Revisar la documentación registrada en el CCO relacionada al control de los productos en almacén. Visual: Verificación in situ, aleatoria mensual, de los registros de la fecha de caducidad a una muestra aleatoria representativa de productos en almacén.		
Alcance	Esto aplica para todos los productos perecibles que se encuentran en almacenamiento, productos secos y fríos dentro de las instalaciones de cocina.		
Especificaciones	El Supervisor deberá revisar la siguiente documentación para la medición de este indicador: - Registro de inventarios del CONCESIONARIO. - Kardex del CONCESIONARIO. - Órdenes de compra del CONCESIONARIO.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Quincenal	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$			
NS_ind _{t,j,i,s} : Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» IdxServ_ind _{t,j,i,s} : Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s» IdxServ_ind _{t,j,i,s} : Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral: $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí (X)		Hasta 1 Día Calendario	
No ()			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio		X	
Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador			

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Servicio de Alimentación	Medición	Documentaria
Código	ALI.11	Peso	7%
Parámetro	Atención de las solicitudes de limpieza y control de plagas en áreas de cocina, comedor y almacenes de alimentos.		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo de este indicador es verificar que el CONCESIONARIO atiende el 100% de las solicitudes de limpieza en el servicio en alimentación.</p> <p>En el funcionamiento de los COAR se pueden suscitar solicitudes por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accidentes circunstanciales (caída de algún agente, derrame de líquidos, entre otros casos) de los usuarios e incidentes en las instalaciones que requieran el servicio de limpieza. - Eliminación de presencia roedores, insectos, fauna nociva, entre otros. <p>El personal del COAR (CONCEDENTE) o Supervisor (en caso se encuentre en las instalaciones de los COAR) podrá reportar al CCO una solicitud de limpieza, la cual deberá ser atendida por el CONCESIONARIO en el plazo de atención respectivo.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes de limpieza y control de plagas atendidas}}{N^{\circ} \text{ total de solicitudes de limpieza y control de plagas}} \times 100$		
Método de Medición	Documentaria: Revisión aleatoria de la documentación registrada en el CCO respecto a solicitudes de limpieza y de control de plagas, análisis de los casos registrados.		
Alcance	Este indicador aplica a los ambientes de cocina, comedor y almacén de alimentos.		
Especificaciones	<ul style="list-style-type: none"> - El plazo de atención para las solicitudes de servicio será de hasta 15 minutos para limpieza y de hasta 1 Día Calendario para eliminación de fauna nociva y otras plagas. - Todas las solicitudes de control de plagas deben atenderse en el plazo previsto. - En caso se detecten de 3 o más incumplimientos dentro del trimestre, se puntuará como 0. <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de solicitudes de limpieza registrados en el CCO y su documentación. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s})$ <p>El $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} = 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $80 \leq \text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 100$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 80$</p> <p>Si: $\text{NS_ind}_{t,j,i,s} < 80$, entonces $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$\text{NS_ind}_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «S»</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «S».</p> <p>$\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «S».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{\text{Mínimo_Suspensión}}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $\text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} = P_{\text{Mínimo_Suspensión}} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + \text{IdxServ_ind}_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()			
No (X)		No aplica	
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	

6. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria
Código	ADM.1	Peso	3%
Parámetro	La entrega oportuna de los Informes Trimestrales		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo del indicador es medir el cumplimiento del CONCESIONARIO de entregar los Informes Trimestrales dentro de los plazos establecidos.		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando el CONCESIONARIO entrega el Informe especial oportunamente se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	Documentaria: Para corroborar su entrega, el Supervisor deberá recibir el documento formalmente en formato digital e impreso dentro de los plazos establecidos.		
Alcance	<p>El alcance de este indicador comprende el aseguramiento de la entrega del Informe Trimestral dentro de los 10 Días Calendario siguientes a la finalización del trimestre objeto del informe.</p> <p>El documento debe contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte respecto a la rectificación de incumplimientos durante el período. • Reporte de las solicitudes atendidas registrados y atendidos durante el período. • Reporte de las quejas y reclamos registrados y atendidos durante el período. • Reporte actualizado de consumos de servicios básicos. • Resumen de actividades realizadas durante el trimestre (reuniones, participantes, visitas a COAR, etc.). 		
Especificaciones	El Supervisor confirmará si el CONCESIONARIO ha cumplido con entregar el Informe Trimestral a tiempo y conforme lo establecido en las especificaciones técnicas.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$I_{dxServ_ind\ t,j,i,s}$			
<p>El $I_{dxServ_ind\ t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $I_{dxServ_ind\ t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $I_{dxServ_ind\ t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$I_{dxServ_ind\ t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p>			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_{Mínimo_Suspensión}$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $I_{dxServ_ind\ t,j,i,s} = P_{Mínimo_Suspensión} \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + I_{dxServ_ind\ t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?	Periodo de Rectificación		
Sí ()	No aplica		
No (X)			
Deducción	Criterio de Deducción		
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador.		
Servicio			

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria
Código	ADM.2	Peso	6%
Parámetro	La entrega oportuna de los Informes Especiales solicitados por el Supervisor		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo del indicador es medir el cumplimiento del CONCESIONARIO de entregar los Informes Especiales que solicite el Supervisor sobre cualquier aspecto relacionado con los servicios prestados dentro de los plazos establecidos.		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando el CONCESIONARIO entrega el Informe especial oportunamente se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	Documentación: Para corroborar su entrega, el Supervisor deberá recibir el documento formalmente en formato digital dentro de los plazos establecidos.		
Alcance	El alcance de este indicador comprende el aseguramiento de la entrega de los Informes Especiales solicitados por la Supervisión, referidos a aspectos relacionados con la prestación de los servicios por parte del CONCESIONARIO, dentro de los 15 Días Calendario siguientes a la solicitud.		
Especificaciones	El Supervisor confirmará si el CONCESIONARIO ha cumplido con entregar el Informe Especial a tiempo y conforme lo establecido en las especificaciones técnicas.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Por evento	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,i,s})$			
(*) En caso no se realicen solicitudes para la presentación de informes especiales el puntaje trimestral será 100.			
El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área		Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el	
Servicio	X	indicador.	



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria
Código	ADM.3	Peso	11%
Parámetro	La documentación oportuna de todas las actividades ejecutadas dentro del Contrato en el CCO.		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo del indicador es medir el cumplimiento del CONCESIONARIO en documentar todos los reportes de actividades, documentos y tareas relacionadas con los servicios obligatorios en el CCO.		
Cálculo del Nivel de Servicio	De registrarse oportunamente en el CCO toda la documentación requerida se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	Documentaria: Para corroborar su entrega, el Supervisor revisará los Manuales de Operación de los servicios y lo contrastará con los reportes de actividades, documentos y tareas registrados en el CCO.		
Alcance	El alcance de este indicador comprende el aseguramiento de que el CONCESIONARIO usa adecuadamente el CCO para documentar todos los reportes de actividades, documentos y tareas relacionadas con los servicios que presta según el Contrato. De igual manera, el CONCESIONARIO deberá mantener registrado todos los manuales de operación y cargar los informes trimestrales, anuales y especiales del servicio. El CONCESIONARIO deberá cumplir con los plazos previstos para el registro de actividades, documentos y tareas de acuerdo a lo establecido en el Anexo 12 de Especificaciones Técnicas de los servicios.		
Especificaciones	El Supervisor confirmará si el CONCESIONARIO ha cumplido con reportar en el CCO todas las actividades ejecutadas.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio}(IdxServ_ind_{t,j,i,s})$			
El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s»			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí (X)		Hasta 1 Día Calendario	
No ()			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área			
Servicio	X	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria
Código	ADM.4	Peso	10%
Parámetro	La implementación oportuna de un sistema de contingencia en caso de interrupción del CCO.		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo del indicador es medir el cumplimiento del CONCESIONARIO en implementar un sistema de contingencia que permita reportar todas las actividades a ser provistas dentro del Contrato. El sistema de contingencia será propuesto por el CONCESIONARIO con la presentación del Manual de Operación de los Servicios.		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando el sistema de contingencia es implementado y se encuentra funcionando se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	Documentaria: Para comprobar el CONCESIONARIO deberá notificar por escrito al Supervisor toda la implementación del sistema de contingencia. También deberá proporcionar al Supervisor toda la información de los registros físico o digital que se haya cursado durante la interrupción del CCO.		
Alcance	El alcance del indicador comprende el aseguramiento de que el CONCESIONARIO cumplirá con implementar el sistema de contingencia en caso de interrupciones en el funcionamiento del CCO que deban solucionarse sin usar el sistema en forma simultánea.		
Especificaciones	El Supervisor confirmará si el CONCESIONARIO ha cumplido con implementar el sistema de contingencia en un plazo máximo de 1 hora desde reportada la interrupción del CCO de acuerdo a las especificaciones técnicas del servicio.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ (*) En caso no registrarse solicitudes de atención, el puntaje del periodo será 100. El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s» $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área		Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el	
Servicio	X	indicador.	



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria / Visual
Código	ADM.5	Peso	21%
Parámetro	Disponibilidad de agua potable		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es verificar la disponibilidad de suministro de agua potable dentro de los COAR.</p> <p>El CONCESIONARIO deberá garantizar la disponibilidad del servicio las 24 horas del día, a través de la operatividad de las instalaciones en los COAR (la operatividad de las instalaciones incluye cisterna) o través de los mecanismos establecidos en su Plan de contingencia, definido previamente en el Manual de Operación de los servicios.</p> <p>En caso no se cuente con suministro de agua potable por causa de las empresas o entidades prestadoras de servicio, el CONCESIONARIO deberá garantizar la disponibilidad del servicio hasta por 15 días acumulados por Año Calendario por cada COAR, excedido este plazo el CONCEDENTE y el CONCESIONARIO mediante un acuerdo de partes determinarán las medidas necesarias para restablecer la falta de suministro. En caso de Cusco, ante la falta de suministro de agua durante el primer año de Operación el CONCESIONARIO deberá garantizar la disponibilidad del servicio hasta por un año.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	<p>Cuando se restaura la continuidad del suministro de agua potable dentro del plazo de atención se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.</p> <p>Documentaria: El Supervisor revisará la documentación registrada en el CCO respecto a fallas en el suministro, que haya sido registrada por los usuarios.</p>		
Método de Medición	<p>Visual: Durante sus visitas aleatorias in situ el Supervisor verificará el suministro del servicio y su rectificación.</p>		
Alcance	<p>El servicio de agua potable deberá estar disponible dentro de las instalaciones del COAR.</p> <p>Los documentos que debe revisar el Supervisor en cada medición son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos que el CONCESIONARIO registre en el CCO para sustentar que se reestableció el servicio. - Registros en el CCO respecto a fallas en el suministro. <p>El plazo de atención para las solicitudes de servicio será de hasta 3 horas.</p>		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ <p>(*) En caso no registrarse solicitudes de atención, el puntaje del periodo será 100.</p> <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p>			
<p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el		
Servicio	X	indicador	



FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria / Visual
Código	ADM.6	Peso	11%
Parámetro	Eliminación de aguas residuales		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El objetivo del indicador es garantizar la eliminación de aguas residuales del COAR.</p> <p>El sistema de desagüe deberá ser diseñado y construido de tal forma que las aguas servidas sean evacuadas rápidamente desde todo aparato sanitario, sumidero u otro punto de colección, hasta el lugar de descarga.</p> <p>En este sentido, se evaluará que durante la etapa de operación las aguas residuales dentro de los COAR se mantengan fluyendo libremente y las incidencias que surjan sean solucionadas dentro del plazo establecido.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando todas las solicitudes registradas en el CCO se atienden dentro del plazo establecido se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	<p>Documentaria: El Supervisor realizará la verificación de los registros de incidentes no solucionados en el CCO y analizará los casos registrados en dicha plataforma.</p> <p>Visual: Durante sus visitas aleatorias in situ el Supervisor verificará la atención de las solicitudes que surjan.</p>		
Alcance	El alcance del indicador se define en concordancia con la siguiente normativa: - IS.010 Instalaciones sanitarias para edificios. Reglamento Nacional de Edificaciones.		
Especificaciones	<p>Los incidentes que podrían presentarse durante la operación respecto al servicio de desagüe son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Olores penetrantes, desagradables o fétidos. - Atores y obstrucciones. - Entre otros. <p>El plazo de atención para las solicitudes de servicio será de hasta 3 horas.</p> <p>Los documentos en los que se apoyará el Supervisor para la medición del indicador son los siguientes Reportes de solicitudes de servicio registrados en el CCO y su documentación.</p>		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ <p>(*) En caso no registrarse solicitudes de atención, el puntaje del periodo será 100.</p> <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p>			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el indicador «i» del servicio «s» $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el indicador «i» del servicio «s»			
<p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el		
Servicio	X indicador		



FICHA TÉCNICA

Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria / Visual
Código	ADM.7	Peso	27%
Parámetro	Disponibilidad de energía eléctrica		
Definición y Método de Medición			
Definición	El objetivo del indicador es verificar la disponibilidad de suministro de energía eléctrica dentro de los COAR. El CONCESIONARIO deberá garantizar la disponibilidad del servicio las 24 horas del día durante los 365 días del año, a través de la operatividad del sistema eléctrico de las instalaciones del COAR o del sistema de contingencia definido previamente en el Manual de Operación de los servicios.		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando se restaura la continuidad del suministro de energía eléctrica dentro del plazo de atención se puntuará como 100; caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	Documentaria: El Supervisor revisará la documentación registrada en el CCO respecto a fallas en el suministro de energía eléctrica, análisis de los casos registrados. Visual: Durante sus visitas aleatorias in situ el Supervisor verificará el suministro del servicio y su rectificación.		
Alcance	El servicio de energía eléctrica deberá estar disponible dentro de las instalaciones del COAR.		
Especificaciones	Los documentos que debe revisar el Supervisor en cada medición son los siguientes: - Documentos que el CONCESIONARIO registre en el CCO para sustentar que se reestableció el servicio. - Registros en el CCO respecto a falta de suministro. El plazo de atención para las solicitudes de servicio será de hasta 15 minutos.		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Trimestral	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ (*) En caso no registrarse solicitudes de atención, el puntaje del periodo será 100. El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma: Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$ Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$			
$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s» $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s»			
En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será $P_Mínimo_Suspensión$ de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica.	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área		Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en el indicador	
Servicio	X		

FICHA TÉCNICA			
Categoría de Grupo	Administración de los Servicios Obligatorios	Medición	Documentaria / Visual
Código	ADM.8	Peso	11%
Parámetro	Garantizar la calidad del servicio de telecomunicaciones		
Definición y Método de Medición			
Definición	<p>El CONCESIONARIO a través de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con la empresa o entidad prestadora de telecomunicaciones, deberá fijar el nivel de calidad de los servicios de telecomunicaciones (telefonía e Internet). El ANS es una herramienta que ayuda a establecer un consenso en términos del nivel de calidad del servicio entre el proveedor y el cliente, en aspectos como: tiempo de respuesta para atender y resolver un problema, disponibilidad de horarios, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros.</p> <p>El CONCESIONARIO deberá informar al CONCEDENTE y Supervisor de los parámetros de calidad contratados en el ANS para el seguimiento de calidad del servicio, los que serán establecidos de acuerdo a los parámetros para telecomunicaciones del Anexo 12, Apéndice 6 del Contrato de Concesión.</p>		
Cálculo del Nivel de Servicio	Cuando no se registren incumplimientos en los parámetros del ANS se puntuará como 100, caso contrario se puntuará como 0.		
Método de Medición	<p>El Supervisor realizará las comprobaciones periódicas para verificar el cumplimiento de los ANS según los parámetros establecidos en el Anexo 12 del Contrato de Concesión. Asimismo, verificará que se cumpla con los plazos establecidos para atención de soporte y servicio técnico acordados con el proveedor.</p> <p>Este indicador tiene como alcance los servicios de telefonía e internet.</p> <p>Las características del indicador se definen en concordancia con la siguiente normativa y sus actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL, Reglamento General de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. - Resolución de Consejo Directivo N° 110-2015-CD-OSIPTEL. - Resolución de Consejo Directivo N° 005-2016-CD-OSIPTEL. <p>Los incumplimientos respecto al servicio de telecomunicaciones pueden ser reportados por el personal del COAR (CONCEDENTE) o por el Supervisor.</p> <p>Los documentos que debe revisar el Supervisor en cada medición son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos que el CONCESIONARIO registre en el CCO. 		
Alcance	Este indicador tiene como alcance los servicios de telefonía e internet.		
Especificaciones	<p>Los documentos que debe revisar el Supervisor en cada medición son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos que el CONCESIONARIO registre en el CCO. 		
Frecuencia	Unidad de Medida	Nivel de servicio	
Mensual	Puntos	100	
Cálculo de Puntaje Trimestral			
$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{t,j,i,s})$ <p>(*) En caso no registrarse solicitudes de atención, el puntaje del periodo será 100.</p> <p>El $IdxServ_ind_{t,j,i,s}$ se obtiene de la siguiente forma:</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} = 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 100$</p> <p>Si: $NS_ind_{t,j,i,s} < 100$, entonces $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = 0$</p> <p>$NS_ind_{t,j,i,s}$: Cálculo del Nivel de servicio para el COAR «j» en el periodo de medición «t» para el Indicador «i» del servicio «s»</p> <p>$IdxServ_ind_{t,j,i,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».</p> <p>En caso de suspensión, el puntaje otorgado al CONCESIONARIO en la medición será P_Mínimo_Suspensión de acuerdo al Contrato de Concesión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:</p> $IdxServ_ind_{t,j,i,s} = P_Mínimo_Suspensión \times \frac{\text{Días de suspensión}}{\text{Días del trimestre}} + IdxServ_ind_{t,j,i,s} \times \frac{(\text{Días del trimestre} - \text{Días de suspensión})}{\text{Días del trimestre}}$			
Criterio de Deducción			
¿Aplica rectificación?		Periodo de Rectificación	
Sí ()		No aplica	
No (X)			
Deducción		Criterio de Deducción	
Área	Se aplica Deducción de acuerdo a la puntuación trimestral que se obtenga en		
Servicio	X	el indicador	



ANEXO 13: NIVELES DE SERVICIO

APÉNDICE 3: PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

1. PUNTAJE TRIMESTRAL DE LOS INDICADORES

El Pago por Disponibilidad Deducible (PPD_DE) de cada COAR será trimestral por lo que se deberá estimar para cada indicador un Puntaje trimestral.

El Puntaje trimestral de cada indicador se obtendrá según la siguiente fórmula:

$$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \text{Promedio} (IdxServ_ind_{f,j,i,s})$$

Donde:

IdxServ_ind_{t,j,i,s}: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

IdxServ_ind_{f,j,i,s}: Puntaje para el COAR «j» en el período de medición «f» para el Indicador «i» del servicio «s».

En caso de indicadores con frecuencia trimestral:

$$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = IdxServ_ind_{f,j,i,s}$$

En caso se genere la suspensión temporal para el cumplimiento de obligaciones a cargo del CONCESIONARIO según lo establecido en las Cláusulas 4.8 y 4.14 del presente Contrato de Concesión, durante el plazo de duración de la suspensión el Supervisor deberá otorgar un puntaje mínimo a los indicadores de los servicios suspendidos en función al P_Mínimo_Suspensión que se indica en las Tablas 1 y 2. En dicho caso, el puntaje trimestral será el promedio de los puntajes mínimos con los puntajes resultantes de la supervisión, de tal manera que se cumpla la siguiente fórmula para el puntaje trimestral:

$$IdxServ_ind_{t,j,i,s} = \frac{P_Mínimo_Suspensión \cdot \text{DíasCalendario Susp} + IdxServ_ind_{f,j,i,s} \cdot (\text{DíasCalendarioTrim} - \text{DíasCalendariosusp})}{\text{DíasCalendarioTrim}}$$

Donde:

P_Mínimo_Suspensión: Puntaje mínimo de suspensión.

Días Calendario Susp: Días calendario de suspensión.

Día Calendario Trim: Días calendario del trimestre.

En las siguientes tablas se presentan el puntaje mínimo de suspensión que se deberá asignar a los indicadores según servicio. Se debe indicar que el puntaje mínimo de suspensión será diferente a partir del trimestre 41 de operación del COAR:

Tabla 1: Puntaje mínimo de suspensión – Del trimestre 1 al 40 de operación

SERVICIOS	PUNTAJE MÍNIMO DE SUSPENSIÓN
Mantenimiento de la infraestructura educativa	52
Limpieza integral, gestión de residuos y control de plagas	52

SERVICIOS	PUNTAJE MÍNIMO DE SUSPENSIÓN
Lavandería	35
Vigilancia privada y seguridad	57
Alimentación	40
Administración de los Servicios Obligatorios	31

Tabla 2: Puntaje mínimo de suspensión – A partir del trimestre 41 de operación

SERVICIOS	PUNTAJE MÍNIMO DE SUSPENSIÓN
Mantenimiento de la infraestructura educativa	42
Limpieza integral, gestión de residuos y control de plagas	42
Lavandería	25
Vigilancia privada y seguridad	47
Alimentación	30
Administración de los Servicios Obligatorios	21

2. Obtención del Índice de Servicio (IdxServ_{j,t})

El IdxServ_{j,t} es una variable relevante cuyo valor impacta en la aplicación de Deducciones y, en consecuencia, en el mecanismo de pago en función al Pago por Disponibilidad.

El resultado de las acciones que realiza el Supervisor para la obtención del Índice de Servicio del COAR «j» en el trimestre «t» (IdxServ_{j,t}), resulta de la ponderación del índice de servicio de cada uno de los servicios, considerando su peso respectivo en función al trimestre correspondiente.

La obtención del Índice de Servicio (IdxServ_{j,t}) es empleado para el cálculo del Pago por Disponibilidad (PPD), de acuerdo al Anexo 14 del Contrato de Concesión.

Así, la estimación del IdxServ_{j,t} se realiza en función a la siguiente fórmula:

$$IdxServ_{j,t} = \sum_{s=1}^s IdxServ_{t,j,s} * Peso_{t,s}$$

Donde:

IdxServ_{j,t}: Índice de Servicio para el COAR «j» en el trimestre «t». Corresponde a la calificación ponderada total obtenida de la asignación de un puntaje a cada indicador por parte del Supervisor. Este valor se determinará como mínimo con dos (02) decimales.

IdxServ_{t,j,s}: Índice de Servicio para el COAR «j» en el trimestre «t» del servicio «s».

Peso_{t,s}: Peso asignado en el trimestre «t» para el servicio.

En la Tabla 3 se muestra el detalle del peso asignado en cada trimestre para los servicios.

Tabla 3: Pesos asignados en cada trimestre a los servicios

SERVICIOS	t=1	t=2	t=3	t=4
S = Alimentación	35.21%	45.29%	44.28%	44.47%
S = Limpieza integral, gestión de residuos y control de plagas	13.19%	10.25%	10.54%	10.49%
S = Lavandería	3.59%	5.96%	5.72%	5.77%
S = Vigilancia privada y seguridad	9.15%	5.88%	6.21%	6.15%
S = Mantenimiento de la infraestructura educativa	36.88%	28.38%	29.23%	29.07%
S = Administración de los Servicios Obligatorios	1.98%	4.24%	4.02%	4.05%

Respecto al $IdxServ_{t,j,s}$, este se obtiene de la siguiente manera:

$$IdxServ_{t,j,s} = \sum_{i=1}^i IdxServ_Ind_{t,j,i,s} * Peso_Ind_{s,i}$$

Donde:

$IdxServ_ind_{t,j,s}$: Puntaje para el COAR «j» en el trimestre «t» para el Indicador «i» del servicio «s».

$Peso_Ind_{s,i}$: Peso del indicador «i» en el trimestre «t» del servicio «s».

Para cada servicio se asignará un peso a los indicadores que lo conforman, que deberá utilizarse para el cálculo del Índice de Servicio para el COAR de cada servicio ($IdxServ_Ind_{t,j,i,s}$).

Tabla 4: Pesos de los indicadores

SERVICIO	COD	INDICADOR	PESO
MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	MTED.1	Cumplimiento del Manual de Operación (MO) para el mantenimiento programado de la infraestructura.	11%
	MTED.2	Atención de las solicitudes de incidentes de edificación.	10%
	MTED.3	Atención de las solicitudes de incidentes de mobiliario y equipamiento deportivo.	8%
	MTED.4	Atención de las solicitudes de incidentes de equipos tecnológicos.	10%
	MTED.5	El ambiente mantiene el confort lumínico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort.	7%
	MTED.6	El ambiente mantiene el confort higrotérmico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort.	10%
	MTED.7	El ambiente mantiene el confort acústico en cumplimiento con lo establecido en los grados de confort.	3%
	MTED.8	El ambiente cumple con los requisitos de ventilación artificial establecidos en la normativa.	4%
	MTED.9	El sistema de agua potable cumple con las condiciones de presión y temperatura.	10%
	MTED.10	La temperatura del agua de la piscina cumple con las condiciones de climatización según lo establecido en la Normativa.	4%
	MTED.11	El agua de piscina cumple las condiciones de calidad exigibles para su uso.	6%

SERVICIO	COD	INDICADOR	PESO
LIMPIEZA INTEGRAL, MANEJO DE RESIDUOS	MTED.12	Operatividad del sistema de detección y alarma de incendios.	5%
	MTED.13	Disponibilidad de equipamiento tecnológico.	12%
	LI1	Cumplimiento de limpieza de acuerdo con la programación del Manual de Operación de Servicio.	24%
	LI2	Cumplimiento de la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	21%
	LI3	Cumplimiento del control de plagas de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	26%
	LI4	El CONCESIONARIO se encarga de proporcionar y mantener todos los consumibles de los servicios higiénicos.	16%
LAVANDERÍA	LI5	Atención a las solicitudes de limpieza y control de plagas.	13%
	SL1	Entrega de prendas limpias a los estudiantes.	38%
	SL2	Atención de las solicitudes de reemplazo de prendas por daño o extravío	24%
	SL3	Atención de las solicitudes de compostura de prendas	19%
VIGILANCIA A PRIVADA	SL4	Cumplimiento de los horarios de servicio establecidos en el Manual de Operación de Servicio	19%
	SE1	Agentes de vigilancia en sus puestos de seguridad asignados.	32%
	SE2	Disponibilidad de cámaras de video vigilancia.	24%
	SE3	Atención a las situaciones de riesgo en los COAR.	29%
ALIMENTACIÓN	SE4	Control efectivo de ingresos y salidas del personal del COAR	15%
	AL11	Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para el servicio de alimentación.	13%
	AL12	Resultados dentro de los límites permitidos de pruebas microbiológicas en alimentos, bebidas y superficies.	13%
	AL13	Resultados de la encuesta de satisfacción del servicio	6%
	AL14	Verificación del tiempo de espera en cola por estudiante.	9%
	AL15	Cumplimiento de la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	7%
	AL16	Cumplimiento del control de plagas de acuerdo a la normativa vigente aplicable.	9%
	AL17	Cumplimiento de la programación de los menús del régimen regular.	9%
	AL18	Cumplimiento de la programación de los menús del régimen de nutrición especial.	9%
	AL19	Cumplimiento del gramaje de los menús.	11%
	AL10	Cumplimiento de fecha de caducidad de los productos.	7%
ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS	AL11	Atención de las solicitudes de servicio.	7%
	ADM.1	La entrega oportuna de los Informes Trimestrales de desempeño de los servicios	3%
	ADM.2	La entrega oportuna de los Informes Especiales solicitados por el Supervisor	6%
	ADM.3	La documentación oportuna de todas las actividades ejecutadas dentro del Contrato en el CCO.	11%
	ADM.4	El CONCESIONARIO debe contar con un plan de contingencia que asegure la continuidad del CCO.	10%
	ADM.5	Disponibilidad de agua potable.	21%
	ADM.6	Eliminación de aguas residuales.	11%
	ADM.7	Disponibilidad de energía eléctrica.	27%
ADM.8	Garantizar la calidad del servicio de telecomunicaciones.	11%	