

	INSTITUTO NACIONAL DE VIAS PROCESO GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL MANUAL DE GESTIÓN VIAL INTEGRAL INSTRUCTIVO PARA MEDICIÓN DE INDICADOR DE TIEMPO DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS A USUARIOS DE LA VÍA	CÓDIGO	MEPI-MGVI-IN-4		
		VERSIÓN	1		
		PÁGINA	1	DE	3

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para elaborar y diligenciar el formato para la medición del indicador de tiempo de atención de servicios prestados a los usuarios de la vía como lo son grúa, carro taller y ambulancia.

[MEPI-MGVI-FR-4:](#) Indicador Tiempo de Atención.

II. ALCANCE

El presente instructivo determina las actividades para el diligenciamiento del formato, medición, calculo y posterior entrega como parte del soporte de la gestión realizada por el Contratista.

III. GENERALIDADES

1. La información solicitada en el formato que hacen parte del presente instructivo debe ser diligenciada por el Contratista y revisada por la Interventoría constantemente.
2. Las notas contenidas en el formato del presente instructivo deben ser tenidas en cuenta para todos los efectos contractuales correspondientes.
3. El Contratista asume plena responsabilidad por la veracidad de la información y de los valores registrados en el formato descrito, así como, por las operaciones aritméticas contenidas en los mismos.
4. El Contratista asumen plena responsabilidad por la información contenida partiendo de la base de la realidad y manteniendo siempre el orden cronológico de los hechos.
5. En el formato se relacionan los siguientes conceptos: La información principal del Proyecto, mes de ocurrencia, características viales, toda la información indicada en el formato debe ser diligenciada.
6. Este documento sirve para llevar el control de la operación vial en cuanto a los tiempos de atención una vez es conocido por parte del Contratista la novedad en la Vía y debe así consignar la información tal como pasa en la realidad, por ende en cualquier momento la interventoría del proyecto podrá utilizar el formato para medir aleatoriamente una cantidad de servicios prestados y debe coincidir con los registrados por el contratista, esta actividad servirá para el control y debe ser parte vital de los soportes al momento de elaborar la pre-acta de obra sobre estos ítems.

ELABORADO POR: EQUIPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINARIO – INVIAS	REVISADO POR: ING LUIS ARIEL PACHON ING JORGE EDUARDO LEYES	APROBADO POR: JUAN ESTEBAN ROMERO TORO Director Ejecución y Operación
---	--	--

	INSTITUTO NACIONAL DE VIAS PROCESO GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL MANUAL DE INTERVENTORÍA OBRA PUBLICA INSTRUCTIVO PARA MEDICIÓN DE INDICADOR DE TIEMPO DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS A USUARIOS DE LA VÍA	CÓDIGO	MEPI-MN-IN-4		
		VERSIÓN	1		
		PÁGINA	2	DE	3

IV. INDICADOR TIEMPO DE ATENCIÓN USUARIOS MEPI-MGVI-FR-4

En el formato se relacionan los siguientes conceptos:

1. **PROYECTO:** Se diligencia el nombre del proyecto tal como está en su objeto contractual y además se debe escribir el número de contrato respectivo.
2. **TRAMO VIAL:** Dado que la mayoría de proyectos está dividido en respectivos subtramos, debe diligenciar entre estos para tener mayor certeza de la ubicación y poder establecer rápidamente la ubicación
3. **MES:** Corresponde a le mes calendario que esta cursando actualmente, si se tiene cortes en el mes por conceptos de suspensiones del proyecto de se debe definir el lapso de tiempo en el cual se llevan los registros (Ejemplo: Noviembre – 01 al 18) , si se reanuda dentro del mismo mes se podría continuar en este formato el diligenciamiento, si se cambia de mes calendario se debe usar un nuevo formato.
4. **FECHA:** Se relaciona para cada servicio solicitado o conocido en formato (DD) y claramente en orden cronológico de sucedido sin dejar espacios o casillas sin llenar.
5. **ABSCISA (PR):** Se detallará la ubicación dada por el usuario según la descripción del lugar que manifiesta estar dentro de la vía, es de aclarar que se detalla un valor temporal pues la gran mayoría de usuarios desconoce los abscisados viales, pero se corroborara exactamente y con el formato “00+000” (Ejemplo: 85+470) una vez la unidad (*CarroTaller, Grúa, Ambulancia*) llegue al lugar y pueda dar el dato exacto de ubicación.
6. **RUTA NACIONAL:** Teniendo en cuenta la ubicación y las rutas nacionales que contiene el proyecto en cuestión el Contratista deberá conocer de antemano las mismas y saber cuáles son sus límites, para así una vez recibir la información del usuario o algún otro tercero sobre la novedad poder consignar dicha información. será dada en formato “0000” (Ejemplo: 4510), en caso de tener variables intermedias deberá consignarse sin guiones o puntos (Ejemplo: 45CR03).
7. **TIPO DE EVENTO:** Se describirá brevemente el tipo de ocurrencia o situación por la cual se requiere el servicio de las unidades, teniendo como principales categorías los siguientes: Accidente, Auxilio Mecánico Vial (varado o falla mecánica), material en vía, derrumbes, falsa alarma, es importante que se mantengan estas categorías con el fin de poder filtrar fácilmente y poder tener estadísticas en tiempo real pues la Interventoría podrá pedir las en cualquier momento.
8. **HORA INGRESO LLAMADA (H1):** Se consignará en el formato en horario real de acuerdo con lo establecido en el numeral 14 del artículo 6 del Decreto número 4175 de 2011, el Instituto Nacional de Metrología mantiene, coordina y difunde la hora legal de la República de Colombia. Una vez culmine la llamada en la cual se solicite el servicio por parte del usuario o si bien por parte de un tercero (interventoría, comunidad, policía)
9. **HORA LLEGADA AL SITIO NOTIFICADO (H2):** Sera la hora en la cual el vehículo designado para prestar el servicio llega al sitio donde se encuentra el usuario , y establece contacto con el mismo , no

	INSTITUTO NACIONAL DE VIAS PROCESO GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL MANUAL DE INTERVENTORÍA OBRA PÚBLICA INSTRUCTIVO PARA MEDICIÓN DE INDICADOR DE TIEMPO DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS A USUARIOS DE LA VÍA			CÓDIGO	MEPI-MN-IN-4		
				VERSIÓN	1		
				PÁGINA	3	DE	3

es valedero solo llegar a las indicaciones dadas sin corroborar la verdadera existencia del percance ; en caso de ser accidentes de tránsito con víctimas fatales o que no se pueda establecer contacto con usuario es de vital importancia para poder establecer el real abscisado de la vía llegar justo donde se ocurren los hechos.

10. TIEMPO DE RESPUESTA (TR=H2-H1): Es el tiempo que transcurre entre la hora de ingreso de la llamada hasta la hora en que la unidad llego al lugar determinado para prestar el servicio, dicho tiempo se debe consignar en horas y minutos en formato "00:00" ;
11. HORA DEL DESPEJE DEL EVENTO CALZADA: Esta hora será dada por la unidad una vez se culmina la prestación del servicio al usuario dentro de la vía , siendo el caso por ejemplo en que se realiza el traslado del vehículo a una zona segura , una vez inicia el traslado se da por terminado el servicio y será la hora de despeje , o si bien es el traslado a un centro asistencial será la hora una vez se inicia el traslado; cuando se tiene eventos de accidentes de tránsito y quedan residuos de los automotores en la vía el despeje se da una vez se realice la limpieza y la vía quede en optimas condiciones y sin riesgos ara os demás vehículos.
12. VEHÍCULO QUE PRESTO EL SERVICIO: En este caso se debe diligenciar que unidad es la que se designó en un inicio para prestar el servicio requerido, cabe destacar que puede suceder que el usuario requiera de la ambulancia, pero una vez llegada esta al sitio se evidencie que también se requiere de la grúa o Carro Taller, en este momento se debe diligenciar un nuevo servicio dentro del formato.

V. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1		
2		