

**ANEXO NO. 2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. (ANS)**

**OBJETO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA A TRAVÉS DE MEDIO HUMANO SIN ARMAS PARA LA JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ.

Justificación ANS: El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de nivel de calidad de servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

De conformidad con esta disposición, la Junta Nacional de Calificación de Invalidez se permite remitir los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS que hacen parte integral del contrato.

En este orden de ideas, el presente documento Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS, tiene la finalidad de asegurar la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento del objeto contractual, en los siguientes términos:

CONDICIÓN	NÚMERO DE FALLAS	DESCUENTO SOBRE EL TOTAL DEL AIU DE LA FACTURA DEL PRIMER MES
Cumplir con los requisitos de incorporación, como: Estudio de seguridad, visita domiciliaria, validación de antecedentes, aplicación y calificación de las pruebas psicotécnicas, Poligrafía de preingreso y/o prueba, elaboración de ficha técnica, afiliación a la seguridad Social, cursos de vigilancia, contrato de trabajo, y todo lo indicado en los estudios y documentos previos.	1	15%
Hoja de vida del personal al servicio de vigilancia para el contrato, con el estudio de seguridad y soportes requeridos.	1	15%
Cronograma plan capacitación anual del personal y del plan de bienestar.	1	15%
Relación de todo el personal inscrito al aplicativo "ACREDITACIÓN PERSONAL OPERATIVO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - APO emitido por la Supervigilancia.	1	15%
Inscripción o afiliación a Redes de Apoyo de la Policía Nacional.	1	

		15%
Entregar mensualmente al supervisor del contrato soporte o certificación del pago de la seguridad social del personal de seguridad.	1	15%
Cumplir con la entrega de Informe de gestión que contemple: indicadores de gestión, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio, facturación, accidentes e incidentes, hechos relevantes entre otros. Dicho informe debe ser entregado los días 5 de cada mes.	1	15%
Pasar revistas custodios fijo una vez al día al sitio asignado, vigilante motorizado y de reacción.	1	15%
Capacitar por parte del contratista al personal que presta el servicio en las instalaciones de la JNCI.	1	15%
Monitorear la pantalla de las cámaras de seguridad con frecuencia.	1	15%
Vigilar áreas internas y externas de la propiedad para revisar que todo esté correcto.	1	15%
Manejar situaciones de emergencia, según sea necesario, y deben reportarlas inmediatamente al 911. Hoja de vida del personal al servicio de vigilancia para el contrato, con el estudio de seguridad y soportes requeridos.	1	15%
El Contratista no podrá realizar reubicaciones o retiros sin la previa autorización por parte del Supervisor del contrato de la JNCI. Así entonces, el Contratista tendrá 48 horas calendario para informarle la novedad a la entidad, para lo cual debe aportar comprobante de la causal de reubicación o retiro del personal de que se trate. El mismo término tendrá la JNCI para dar respuesta sobre la novedad.	1	15%
Con el propósito de evitar afectación a la operación de vigilancia, ante renuncias incapacidades laborales, ausencias injustificadas y cualquier otra causa de personal insuficiente, la		

empresa de vigilancia deberá subsanar de forma inmediata el personal faltante, por lo cual el supervisor de patrulla en turno remplazará la novedad hasta que se ingrese el guarda relevante	1	15%
Garantizar una adecuada comunicación entre la entidad con la Central de Monitoreo, con el fin de poder brindar apoyo y reacción adecuada frente a cualquier posible amenaza o situación de emergencia. En caso de requerirse reposición de un equipo por daño, pérdida o hurto, este deberá realizarse a más tardar dentro de las primeras 24 horas siguientes al suceso.  En el caso de que las comunicaciones se suspendan por espacio de tiempo superior a dos (2) horas documentadas y verificadas, se procederá a la aplicación de ANS.	1	15%
Cumplir con la dotación del personal de acuerdo con lo indicado en el Anexo no. 1. Denominado Especificaciones Técnicas.	1	15%
Entregar el reporte de los estudios de Seguridad de instalaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A.	1	15%
Presentar, dentro de los primeros 30 días de ejecución del contrato, un Manual de Seguridad adaptado a las necesidades e instalaciones de la JNCI y sus salas de descongestión, y un Plan de Contingencia que responda a cualquier novedad que se presente. El plan debe ser total, no parcial.	1	15%
Presentar, dentro de los primeros 30 días de ejecución del contrato, un Plan de Continuidad del Negocio para la respuesta, recuperación, reanudación de la operación ante un escenario que requiera de traslados de la operación o implique trabajo remoto.	1	15%

**Leidy Juliana Muñoz Romero  
Contadora**

Revisó: Alexa Dayana Añez Tirado  
Gestora Contractual.

Revisó Vb: Miguel Angel Rozo Escamilla  
Profesional de seguridad e infraestructura