Superintendencia de Industria y Comercio

ANEXO TÉCNICO

Especificaciones técnicas para el arrendamiento de uno o varios inmuebles para las bodegas de archivo de la SIC

1. OBJETO

Contratar, a título de arrendamiento, uno o varios bienes inmuebles que permitan alojar adecuadamente los archivos de gestión y el archivo central de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), garantizando condiciones óptimas de infraestructura física para la debida conservación y preservación documental en la ciudad de Bogotá, D. C.

2. ALCANCE

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) requiere disponer de espacios físicos idóneos que aseguren la correcta, eficiente y segura administración de los Fondos Documentales, tanto de archivos de gestión como de archivo central que administra la Entidad. Estos espacios deberán contar con condiciones técnicas adecuadas de infraestructura física, seguridad estructural, condiciones ambientales controladas, seguridad física, redes de conectividad, servicios complementarios y mantenimiento, que permitan y garanticen la adecuada conservación de la documentación en sus distintos soportes (papel, óptico, electrónico, entre otros) de la SIC, para lo cual, debe cumplir con las siguientes especificaciones técnicas mínimas, basadas en la normativa vigente expedida para las construcciones civiles y arquitectónicas, la relacionada con la conservación y preservación documental, y las Normas técnicas (NTC, ISO) relacionadas con los espacios para el bodegaje de archivos en sus diferentes etapas, gestión y central, con el fin de garantizar un ambiente propicio para el manejo y almacenamiento del acervo documental institucional.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS

3.1. ESPECIFICACIONES DE LAS BODEGAS DE ALMACENAMIENTO

CONTENIDO: Almacenamiento físico de la documentación institucional producida y custodiada por las distintas áreas y dependencias en su Archivo de Gestión y la del Archivo Central de la Superintendencia de Industria y Comercio.

ÁREA TOTAL: Se requiere el arrendamiento de una o varias bodegas con capacidad mínima para 100.000 cajas de archivo (equivalente a 25.000 metros lineales de estantería industrial).

3.2. ESPACIOS FUNCIONALES ADICIONALES

La o las bodegas deberá(n) contar con los siguientes espacios independientes del área principal de almacenamiento:

- Dos espacios destinados al almacenamiento de pruebas documentales (elementos perecederos) con un área mínima 7 metros cuadrados cada uno, dotado con mobiliario (Estantería) y sistemas de control de condiciones ambientales.
- Dos espacios destinados al almacenamiento de otros soportes: medios magnéticos, discos ópticos y microfilm con un área mínima de 25 metros cuadrados cada uno, dotado con mobiliario (Estantería) y sistemas de control de condiciones ambientales.
- Un área destinada al aislamiento de documentación con biodeterioro de 10 metros cuadrados, dotados con mobiliario y sistemas de control de condiciones ambientales.
- Dos espacios destinados para intervención con 15 metros cuadrados, dotados con mobiliario y sistemas de control de condiciones ambientales.

3.3. INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES TÉCNICAS

3.3.1. EDIFICACIONES:

- Debe cumplir con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente (NSR- 98 o 10) para lo cual se deberá aportar la licencia de construcción y estudio de vulnerabilidad sísmica favorable y respaldado por un ingeniero civil estructural.
-

Nota 1. Como requisito para el primer pago el contratista deberá presentar el Estudio de Vulnerabilidad Sísmica de la edificación, conforme a lo establecido en el Capítulo A.10 de la NSR-10 y a las condiciones de seguridad para depósitos documentales señaladas en cumplimiento de lo establecido en el artículo 3.1.2 del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación numerales 2 y 3.

- **Nota 2.** La vigencia del estudio estará sujeta a cambios normativos, modificaciones estructurales de la edificación o a la ocurrencia de eventos sísmicos que requieran su actualización.

3.3.2. ESTANTERÍA:

- Debe ser estantería industrial, adecuada para almacenamiento de archivo, con capacidad de carga certificada por el fabricante. Adicionalmente, se deberá anexar certificación de su instalación firmada por ingeniero civil estructural.

- Diseño optimizado para el acceso seguro y eficiente a las unidades de conservación.

3.3.3. RED Y CONECTIVIDAD:

- Las bodegas deben contar con la infraestructura básica de red para conexión a internet, incluyendo canalizaciones, puntos de red RJ45 y acceso a energía **regulada.**
- Se deberá garantizar la capacidad técnica de ampliación de la red para soportar dispositivos como escáneres, cámaras de seguridad, sistemas de control de acceso, entre otros.
- Se valorará positivamente la existencia de fibra óptica o posibilidad de instalación.

3.3.4. CONDICIONES AMBIENTALES:

- Control de temperatura y humedad relativa (recomendado entre 15-20°C y 45-60% HR para soporte papel y 10-20ºC y 30-50%HR para otros soportes).
- Sistemas de ventilación y circulación de aire que eviten acumulación de humedad y material particulado.
- Ausencia de exposición directa a la luz solar (radiación ultravioleta).

3.3.5. SEGURIDAD FÍSICA Y ESTRUCTURAL:

- Sistema de seguridad con control de acceso físico y videovigilancia (CCTV).
- Puertas de seguridad con cerraduras de alta resistencia.
- Señalización de rutas de evacuación y cumplimiento de normas de sismorresistencia.

3.3.6. CONDICIONES DE MANTENIMIENTO:

- La edificación debe contar con un plan, incluyendo cronograma, de mantenimiento estructural, eléctrico, sistema de control de incendios, sanitario, mobiliarios y de seguridad documentado; y garantizar intervenciones correctivas y preventivas para asegurar la conservación continua de la infraestructura y el ambiente interno.

3.4. UBICACIÓN

- La(s) bodega(s) debe localizarse en zonas alejadas de áreas propensas a humedad subterránea, riesgos de inundación, deslizamientos, hundimientos, fallas geológicas o actividad volcánica.
- Debe estar lejos de lugares o edificaciones que atraigan plagas y vectores que afecten el papel.
- No debe estar cercana a afluentes, cuerpos de agua u otras fuentes que generen humedad ambiental o riesgos asociados.
- Debe estar alejado de instalaciones estratégicas que puedan constituirse en

objetivos bélicos o se consideren susceptibles de atentados en caso de conflicto armado o de orden público. Así como también, áreas donde se desarrollen prácticas de tiro, o explosiones u otras actividades de riesgo.

- La(s) bodega(s) debe(n) estar alejada(s) de estaciones de servicio, depósitos de combustibles y sustancias inflamables.
- El inmueble debe estar ubicado dentro del perímetro urbano de Bogotá, D.C., garantizando accesibilidad y cumplimiento de normativa urbanística.

3.5. ESPECIFICACIONES COMUNES A TODOS LOS ESPACIOS

- Se requieren bodegas independientes: una destinada al Archivo de Gestión y otra al Archivo Central. Preferiblemente, ambas bodegas deben estar colindantes y ubicadas en el mismo predio o sitio.
- Los inmuebles deben contar con la prestación de servicios públicos básicos, incluyendo suministro de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica e internet de banda ancha.
- El arrendatario será responsable del pago puntual de los servicios públicos que se causen, tales como agua, electricidad, canal dedicado de internet y dos líneas telefónicas para llamadas locales, manteniendo estos servicios activos y al día durante toda la vigencia del contrato.
- Sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) que garantice una cobertura integral de todas las áreas con la cantidad de cámaras que se requieran para el efectivo cubrimiento de todas las áreas, evitando puntos ciegos. El sistema debe permitir monitoreo en tiempo real tanto por vigilante en sitio como de manera remota desde la central de monitoreo y oficinas centrales de la SIC.
- Los espacios deberán contar con sistemas de detección temprana de incendios en las áreas de almacenamiento documental y administrativas, con señalización y repetición inmediata en la sede principal de la SIC, operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Debe contar con un sistema central de alarma de intrusión, con interfaz de transmisión universal para monitoreo con sensores infrarrojos de movimiento en la misma ubicación de las cámaras, con repetición en sede principal de la SIC 24 x 7.
- Cerraduras de seguridad en la entrada peatonal y vehicular, que eviten el hurto en los depósitos de almacenamiento y área administrativa.
- Los inmuebles deben contar con licencia de construcción vigente y cumplir con toda la normatividad urbanística y de edificación aplicable.
- Implementar sistemas de alarma contra incendio y hurto en los depósitos de almacenamiento documental y áreas administrativas.
- Todas las áreas deberán entregarse debidamente aseadas y pintadas en color blanco, los pisos técnicos en pintura epóxica o sellamiento que permita una fácil limpieza y no acumule material particulado, con definición del perímetro de

espacios en pintura de demarcación amarilla.

- Debe cumplir con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente (NSR- 98 o 10) para lo cual se deberá aportar la licencia de construcción y estudio de vulnerabilidad sísmica favorable y respaldado por un ingeniero civil estructural.
- Los pisos, muros, techos y puertas deben estar construidos con materiales ignífugos de alta resistencia mecánica y desgaste mínimo a la abrasión. Se deberá aportar la documentación técnica que respalde estas características.
- Las instalaciones deben contar con una salida alternativa de emergencias, señalizada y accesible, que garantice la evacuación segura en caso de contingencia.

3.6. ESPECIFICACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El proveedor debe garantizar los requerimientos mínimos en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, información soporte para la evaluación y reevaluación de contratista, subcontratista y proveedores definidos por la SIC.

CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CRITERIO EN SST	EVIDENCIA
Certificado de clasificación del nivel del riesgo de la empresa contratista expedida por la ARL, de la actividad objeto del contrato.	Certificado expedido por la ARL
Reporte de avance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST ante el Ministerio de Trabajo.	Reporte ante el Ministerio de Trabajo
Política de SST, fechada y firmada por el representante legal de la empresa contratista	Documento Firmado por el Representante Legal.
Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del riesgo.	Matriz actualizada de identificación de peligros.
Certificación de seguridad humana Ley 1575 de 2012 Art 42.	Certificación emitida por Bomberos

Afiliación al sistema de seguridad social integral (EPS, AFP y ARL) de los trabajadores y subcontratistas vinculados para el desarrollo del objeto contractual.	Certificación de pago a los aportes a la seguridad social expedida por el revisor fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal.
Evaluación Pos-sismo	El contratista entregará un informe Pos-sismo emitido por un ingeniero estructural con licencia o tarjeta profesional vigente, el cual deberá indicar las afectaciones, restricciones y recomendaciones derivadas del movimiento sísmico, este informe se debe presentar a más tardar tres días posteriores al evento sísmico.
Cumplimiento de lista de chequeo en tareas de alto riesgo	Lista de chequeo diligenciada con soportes de acuerdo con la actividad a realizar. La cual debe ser enviada al correo de seguridadysaludeneltrabajo@sic.gov.co como mínimo 3 días hábiles antes de realizar la actividad, para aprobación.
Nota: Una vez adjudicado el contrato, el contratista debe enviar la documentación al supervisor del contrato quien realizará el trámite de recepción y remisión al área de seguridad y salud en el trabajo para su revisión correspondiente.	

3.7. SISTEMAS DE DETECCIÓN DE INCENDIOS

Garantizar que los espacios cuenten con un sistema de detección contra incendios en los depósitos de almacenamiento documental y área administrativa; el sistema debe contar con la capacidad de ser monitoreado desde la sede principal de la SIC las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Todos los niveles o pisos de la zona de almacenamiento documental y administrativos deben tener detectores automáticos de humo o de calor, conectados a un panel de monitoreo automático central, que deben entregarse en funcionamiento, con manual de instrucciones y capacitación de su funcionamiento y manejo, que cumpla con la NTC1868:1983, NFPA vigentes en materia de instalación.

Implementar sistemas de alarma contra incendio en los depósitos de almacenamiento documental y área administrativa. Además, debe contar con sistema de señales contra incendio conforme con la NTC1867:1983.

3.8. SISTEMAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

- Si la zona de almacenamiento documental es inferior a 250 m2, se puede optar por el uso de extintores *de agente limpio HFC o FC y extintores de CO2*, acorde con las dimensiones en m2 de la bodega, pisos, niveles o capacidad de almacenamiento, de acuerdo con la Resolución 2400 del 1979, NTC 2885:2009, en cuanto a la cantidad, tipo, ubicación y tipo de material a almacenarse.

- Si la zona de almacenamiento documental es superior a 250 m2, se deben implementar extintores tipo manuales multipropósito, CO2, según el requerimiento de la Entidad en cumplimiento de normatividad legal aplicable en seguridad industrial, se deben verificar las cantidades y tipo de agente antes de su instalación en el depósito de archivo.

- **SISTEMAS DE SUMINISTRO**

Las instalaciones hidráulicas y sanitarias deben estar lejos de los depósitos de archivo o debidamente aisladas. En caso de contar con estas al interior, se debe realizar la respectiva identificación de acuerdo con el tipo y garantizar que no represente un riesgo para la conservación de los documentos.

Las instalaciones deben tener señalización preventiva, informativa y de prohibición, de acuerdo con la identificación de riesgos y ubicación de puestos de trabajo, conforme la NTC1461:1987 (Esta norma tiene por objeto establecer los colores y señales de seguridad utilizados para la prevención de accidentes y riesgos contra la salud y situaciones de emergencia).

3.9. CUARTO DE ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS

El contratista deberá contar con un espacio para acopiar los residuos (aprovechables y no aprovechables), el cual deberá estar alejado de áreas de trabajo y debidamente señalizado.

3.10. CUBIERTA O TECHO

- En la o las bodegas, la altura del piso a la cubierta debe ser mínimo de 10 m si se manejan sistemas internos de almacenamiento de racks industriales por niveles, estos deben estar libre(s) de filtraciones, goteras, grietas o focos de humedad.
- Estar construida(s) en materiales ignífugos de alta resistencia o materiales que retarden la propagación del fuego y que resistan el agua.
- La radiación ultravioleta (natural) que ingrese por la(s) cubierta(s), no debe incidir directamente sobre la documentación, ni en las unidades de conservación.
- La radiación visible lumínica (artificial) dispuesta en la(s) cubierta(s), debe estar a la distancia recomendada del último nivel del entrepaño (mínimo 60 centímetros), para evitar que altere los soportes documentales o unidades de conservación.
- Debe(n) contar con la identificación de tuberías y servicios instalados, conforme con la NTC3458:1992.

3.11. PAREDES

- Deben estar construidas con materiales ignífugos de alta resistencia o las pinturas empleadas, deben ser resistentes al fuego.
- Libres de grietas, fisuras, erosiones, humedad y que no presenten desprendimiento de materiales de construcción.
- Se debe garantizar que las redes hidráulicas, suministro y desagües funcionen debidamente a fin de evitar posibles fisuras, roturas o cualquier tipo de eventualidad que genere un riesgo a la documentación almacenada en el interior de la(s) bodega(s).
- Debe contar con la identificación de tuberías y servicios instalados, conforme con la norma técnica NTC 3458 Higiene y seguridad. Identificación de tuberías y servicios.

3.12. PISOS

- Deben estar construidos con materiales ignífugos, que retarden la propagación del fuego y de alta resistencia, sin agrietamientos, fisuras, humedad, desmoronamiento por abrasión.
- El piso debe estar diseñado estructuralmente para soportar la carga de acuerdo con la cantidad de material almacenado y el mobiliario que se va a utilizar, según la normativa vigente, y debe ser certificado por el contratista con concepto emitido por un ingeniero civil estructural.
- La resistencia de las placas y pisos deben estar acorde con la altura de la estantería y las cargas a soportar, avalado por un informe técnico calificado.
- Deben ser antideslizantes y de fácil limpieza.
- Debe tener nivelación plana para el posicionamiento estable de la estantería industrial sobre el piso.
- Las pinturas empleadas deben poseer propiedades ignífugas y no presentar desprendimiento de sustancias nocivas para la documentación.
- Debe contar con la señalización de seguridad e informativa necesaria.
- Debe contar con la identificación de tuberías y servicios instalados, conforme con la NTC3458:1992 (Higiene y seguridad. Identificación de tuberías y servicios), si aplica.

3.13. PUERTAS

- Deben estar construidas con materiales ignífugos de alta resistencia o su equivalente que impida la propagación del fuego en caso de presentarse un siniestro.
- En el caso de contar con rejillas de ventilación, estas deben tener sistemas de filtro (guata, entretela y angeo) que permitan el intercambio de aire y retengan el material particulado, contaminantes atmosféricos y suciedad.

- Deben contar con bajo puerta o guardaescobas, para controlar el ingreso de material particulado, suciedad, plagas o vectores aéreos o rastreros hacia la bodega.
- Deben contar con sistemas de seguridad manuales o automáticos.
- Las puertas definidas como rutas de evacuación deben tener sentido de apertura hacia afuera y de fácil apertura desde el interior.

3.14. ESCALERAS

- Las escaleras deben darle cumplimiento a la NTC 4145 del 2012 de accesibilidad de las personas al medio físico, edificios y espacios urbanos y rurales; las escaleras de uso público deberán tener un ancho mínimo de 120 cm.
- Si la separación de los pasamanos a la pared supera 50 mm, el ancho de la escalera debe incrementarse en igual magnitud.
- Contrahuella: Las contrahuellas deben tener una altura menor o igual a 18 cm.
- Huella: Las dimensiones de las huellas deben ser las que resulten de aplicar la fórmula: **2a + b = 60/64 cm**
  En donde:
  a = contrahuella en cm
  b = huella en cm
- Deben estar construidas con materiales ignífugos de alta resistencia o su equivalente, que impida la propagación del fuego en caso de presentarse un siniestro.
- Todos los pasos deben tener a lo largo del ancho, cinta antideslizante con franja fotoluminiscente.

4. ESPECIFICACIONES PARA LA(S) BODEGA(S)

La(s) bodega(s) destinada(s) para el almacenamiento de archivo, debe(n) tener una capacidad mínima para albergar 100.000 cajas de archivo, equivalentes a aproximadamente 25.000 metros lineales (m).

Nota: La capacidad señalada corresponde exclusivamente al área de almacenamiento documental. No incluye áreas administrativas, de pruebas documentales ni zonas de intervención.

4.1. Distribución de espacios complementarios:

Además del área principal de almacenamiento, la(s) bodega(s) deberá(n) contar con los siguientes espacios físicos, debidamente independientes y adecuados para su función:

- Dos espacios destinados al almacenamiento de pruebas documentales (elementos perecederos) con un área mínima 7 metros cuadrados cada uno, dotados de sistemas de control de condiciones ambientales y estantería fija de 5 entrepaños de: Alto 1,80 m., Ancho 0,90 m. y 0.60 m. de Profundidad.
- Dos espacios para el almacenamiento de pruebas documentales (medios magnéticos, discos ópticos, microfilm, entre otros) con un área mínima de 25 metros cuadrados, dotados de sistemas de control de condiciones ambientales y estantería fija de 5 entrepaños de: Alto 1,80 m., Ancho 0,90 m. y 0.60 m. de profundidad.
- Estos espacios deben contar con sistema de climatización, que asegure condiciones ambientales estables y controladas para la adecuada preservación del material almacenado, en conformidad con los estándares técnicos de conservación documental (temperatura entre 15-20°C y 45-60% HR para soporte papel y 10-20°C y 30-50%HR para otros soportes).
- Área para aislamiento de documentación con biodeterioro: Espacio de mínimo 10 metros cuadrados, dotado con mobiliario, equipos de monitoreo y control de condiciones ambientales para el manejo y tratamiento de materiales afectados por agentes biológicos o ambientales, tres estantes fijos de 4 entrepaños con las siguientes dimensiones: Alto 1,80 m, Ancho 0,90 m., Profundidad (baldas) de 0,60 m.
- Áreas de intervención independientes, cada uno de mínimo 15 metros cuadrados, dotados con mobiliario, silla, mesa de trabajo, estante fijo de 4 entrepaños con las siguientes dimensiones: Alto 1,80 m, Ancho 0,90 m., Profundidad (baldas) de 0,60 m. Debe contar con buena ventilación e iluminación y equipo para el control del material particulado, destinados a las actividades de higienización y saneamiento de documentos antes de su almacenamiento o procesamiento en los archivos de gestión y/o central.

4.2. Área administrativa

El espacio(s) destinado para el funcionamiento del equipo humano asignado a la(s) bodega(s) de almacenamiento de archivo.

Debe contar con la infraestructura y mobiliario necesario para **70 puestos de trabajo**, distribuidos de manera funcional y ergonómica, incluyendo acceso a energía, iluminación adecuada, ventilación e infraestructura de red.

TOTALES	Mesa T1 Dimensión 150x60 cm (PC + CAJONERA)	Mesa T1 Dimensión 150x60 cm	Mesa T2 Dimensión 180x60 cm (PC + CAJONERA)	Mesa T2 Dimensión 180x60 cm	Puestos en L Dimensión 140x60 + 120x60 cm (PC + CAJONERA)	Sillas ergonómicas
	35	10	2	15	8	70
IMAGEN DE REFERENCIA						

5. ZONAS DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

5.1. REDES DE SUMINISTRO Y CONECTIVIDAD

Las zonas de trabajo asociadas al Archivo de Gestión y Archivo Central deberán contar con infraestructura tecnológica y eléctrica adecuada que permita el correcto funcionamiento de los equipos y procesos de gestión documental. Para tal fin, se deben cumplir como mínimo los siguientes requerimientos:

Infraestructura de conectividad y red:

- Instalación de cableado **estructurado categoría 6A**, con un mínimo de setenta y cinco puntos de red de datos, distribuidos estratégicamente en las zonas de trabajo.
- Todos los puntos eléctricos y de red deben estar debidamente identificados y rotulados, tanto en los tableros eléctricos como en los racks de comunicaciones, siguiendo estándares técnicos de organización y trazabilidad.

Sistema eléctrico:

- Instalación de mínimo setenta y cinco tomas de corriente regulada, con capacidad de respaldo ante variaciones o interrupciones del servicio eléctrico.
- Instalación de mínimo setenta y cinco tomas de corriente normal, distribuidas para permitir el funcionamiento de los diferentes equipos operativos.
- Se deberán instalar puntos de conexión dedicados para:

  a) Dos escáneres de alto rendimiento, que serán suministrados por la SIC.

  b) Dos equipos de copiado e impresión en red, también provistos por la SIC.

Sistema de respaldo eléctrico (UPS):

- Se deberá disponer de sistema UPS (Uninterruptible Power Supply) que garantice el suministro temporal de energía eléctrica en caso de fallas o cortes del servicio principal, permitiendo la protección y apagado seguro de los equipos críticos.
- Todas las zonas de trabajo deben ajustarse a los criterios técnicos, ergonómicos y de seguridad establecidos por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- La infraestructura instalada debe permitir futuras ampliaciones o adecuaciones sin comprometer la operación actual.

5.2. BAÑOS, ASEO, CAFETERÍA Y OTROS ESPACIOS

Con el objetivo de garantizar condiciones adecuadas de bienestar, salubridad y seguridad para el personal que operará en las bodegas de archivo, se deberán cumplir como mínimo las siguientes especificaciones:

A. Cafetería

- El inmueble deberá contar con un área destinada a cafetería o comedor, debidamente ventilada y con capacidad mínima para treinta y cinco (35) personas de manera simultánea.
- Este espacio deberá estar dotado con los siguientes elementos básicos:
  - Cocineta con lavaplatos funcional.
  - Mínimo dos (2) grecas eléctricas o similares para preparación de bebidas calientes.
  - Mínimo cinco (5) hornos microondas.
  - Mesas y sillas suficientes para garantizar el uso confortable por parte del personal.

B. Baterías de baños

- Se deberán habilitar baterías sanitarias diferenciadas para hombres y mujeres, en proporción adecuada a un mínimo de treinta y cinco (35) usuarios, conforme a lo establecido en la Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo.
- Las baterías sanitarias deberán incluir lavamanos, sanitarios y accesorios higiénicos en buen estado de funcionamiento, con disponibilidad permanente de agua potable, jabón y toallas de secado.

C. Aseo y Cafetería

- El contratista deberá garantizar la disponibilidad de personal e insumos necesarios para la adecuada ejecución de las labores de aseo y cafetería, tanto en:
  - Zonas de almacenamiento documental.
  - Áreas administrativas y operativas.
- El servicio de limpieza debe cumplir con estándares de calidad y frecuencia, evitando acumulación de polvo, residuos o condiciones que pongan en riesgo la conservación de los documentos.

6. ESPECIFICACIONES COMUNES PARA DEPÓSITOS DE ARCHIVO

6.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA ESTANTERÍA INDUSTRIAL O MOBILIARIO PARA ARCHIVOS

a) Materiales de Construcción

- La estantería debe estar fabricada con materiales metálicos sólidos, resistentes y estables, con tratamiento anticorrosivo.
- La estructura debe ser continua entre nodos, sin añadiduras o elementos sueltos.
- Debe estar pintada con pintura ignífuga, que contribuya a la protección contra incendios.
- Debe contar con cerramiento superior ya que será la protección de la documentación del último entrepaño.

NOTA 1: El diseño debe ajustarse a las dimensiones de las unidades de conservación, evitando bordes o aristas que puedan dañar los documentos

NOTA 2: Todos los elementos deben tener acabados seguros, sin filos cortantes ni protuberancias que representen riesgo para los operarios o el material archivado.

b) Normativa Técnica

- La estantería debe cumplir con el Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente (NSR-10).
- Se debe presentar informe técnico y certificación emitida por un ingeniero civil estructural, junto con la licencia de construcción correspondiente.

c) Niveles de Almacenamiento

En caso de contar con varios niveles, cada uno debe estar dotado de:

- Pisos y corredores seguros.
- Barandas, escaleras, parales.
- Tapas o mallas laterales y de fondo en estanterías que colinden con vacíos, para evitar la caída de unidades de conservación.

d) Circulación y Ergonomía

- Los elementos de entrepiso en las zonas de circulación deben tener superficies antideslizantes y sin obstáculos, que evite tropiezos o atrapamientos del calzado de los operarios.
- Debe contar con bordes o aristas cuyo diseño no ocasione daños a las unidades de conservación ni a los operarios.
- El diseño debe garantizar la seguridad y comodidad de los operarios durante el acceso y manipulación de los archivos.

e) Circulación y Distribución Especial

- Cada módulo de estantería debe contar con un espacio de circulación lateral mínimo de 80 centímetros.
- Se debe disponer de un corredor central con ancho mínimo de 120 centímetros, que facilite el tránsito seguro de los operarios y la manipulación de las unidades de conservación.

f) Estabilidad y Fijación

- En caso de utilizar módulos compuestos por dos cuerpos de estantería, se deben incorporar parales y tapas laterales que proporcionen mayor estabilidad estructural.
- Todos los estantes deben estar anclados al piso mediante sistemas de fijación seguros, que garanticen su firmeza y resistencia ante movimientos o cargas.

g) Distancias Técnicas

- Debe existir una distancia mínima de 4 cm entre la unidad de conservación y el entrepaño o rack superior, para facilitar la manipulación y evitar daños.
- La estantería debe mantener una distancia mínima de 20 cm respecto a cualquier elemento estructural o de mampostería. No debe estar recostada directamente contra muros o estructuras, y debe contar con el aislamiento necesario para prevenir filtraciones de agua u otras afectaciones.

h) Protección contra Humedad

- La estantería no debe ubicarse debajo de bajantes o de canales de aguas lluvias.
- En caso de que existan estos elementos en el área, la estantería debe estar situada a una distancia mínima de 50 centímetros de estos, como

medida preventiva contra humedad y deterioro de los documentos.

i) Entrepaños y Cerramientos

- La estantería debe contar con entrepaños metálicos, de alta resistencia y diseño estructural que garantice la estabilidad del almacenamiento de cajas y/o contenedores.
- El último nivel debe incluir un cerramiento superior que proteja la documentación contra la incidencia lumínica y posibles daños por humedad. Este cerramiento no debe ser utilizado como superficie de almacenamiento.

j) Alturas Técnicas

- La balda o entrepaño superior debe estar ubicada a una altura máxima de 180 centímetros, facilitando el acceso y manipulación por parte del personal operativo.
- La balda o entrepaño inferior debe estar elevada al menos 10 centímetros del nivel del piso, para evitar contacto directo con humedad o suciedad.

k) Separación y Control de Acceso

- La estantería debe estar separada de las zonas administrativas y del acceso vehicular, garantizando un entorno exclusivo para la conservación documental.
- El acceso a las áreas de almacenamiento debe estar controlado mediante puerta, diseñada para evitar el ingreso de material particulado y proteger la documentación.

l) Iluminación de Emergencia

- La estantería y corredores debe contar con un sistema de iluminación de emergencia de activación automática, que garantice visibilidad en rutas de evacuación en caso de corte de suministro eléctrico o situaciones de emergencia.
- En caso de no contar con dicho sistema, el proveedor deberá presentar el diseño técnico correspondiente para su implementación.

m) Estaciones Manuales de Incendio

- Cada nivel de almacenamiento debe contar con al menos una estación manual de incendios operativa, ubicada estratégicamente para facilitar

su activación inmediata en caso de emergencia.
- Deben contar con señalización de emergencia de Led de alta luminosidad, con botón de prueba e indicador de carga.

n) Señalización de Emergencia

- Las áreas de archivo deben estar dotadas con señalización de emergencia tipo LED de alta luminosidad, que incluya:
  - Botón de prueba.
  - Indicador de carga.
  - Ubicación visible y accesible para el personal.

6.2. CONDICIONES AMBIENTALES EN DEPÓSITOS DE ARCHIVO

6.2.1. HUMEDAD RELATIVA Y TEMPERATURA

- En todos los niveles y pisos de la zona de almacenamiento documental se deben instalar termohigrómetros automatizados, que permitan el monitoreo de la temperatura y humedad relativa las 24 horas del día. Estos equipos deben contar con certificado de calibración emitido por un laboratorio acreditado ante la ONAC o ente competente. De manera mensual la información capturada por los equipos de monitoreo deberá ser remitida al GTGDA de la SIC, para su análisis y validación en cumplimento de los rangos recomendados para la conservación documental.
- Todos los niveles o pisos de las zonas de almacenamiento documental deben cumplir con las siguientes condiciones ambientales:

Soporte papel:
Temperatura: 15°C a 20°C Fluctuación diaria: 4°C
Humedad relativa: 45% a 60% Fluctuación diaria: 5%

- Deben contar con equipos automatizados (deshumidificadores o humidificadores), para controlar la humedad relativa, cuando esta se encuentre fuera de los parámetros exigidos por el AGN. Estos equipos deben contar con certificado de mantenimiento emitido por la empresa competente.
- La (s) zona (s) de almacenamiento documental debe tener sistemas de extracción o evacuación automática del agua en caso de inundación (bomba

extractora de agua y sensores de inundación). Al respecto, se debe hacer la entrega de la hoja de vida del equipo, manual de funcionamiento certificado de verificación o calibración de este si aplica y realizar capacitación para su manejo y funcionamiento.

- Se debe cumplir con lo reglamentado en las normas técnicas colombianas NTC 5921 Información y Documentación. Requisitos para el Almacenamiento de Material Documental, NTC 4436:2018 Información y documentación. Papel para documentos de archivo de conservación total. Requisitos de permanencia y durabilidad, y las recomendaciones de las normas ISO para la conservación de materiales de archivo ISO 1907, ISO 11108, ISO 18918, ISO 18911 e ISO 18920.

6.2.2. ILUMINACIÓN

- En todos los niveles o pisos del depósito de archivo, se debe cumplir con las siguientes especificaciones:

Radiación visible lumínica: Debe ser menor o igual a 100 lux. **Radiación ultravioleta (UV):** Debe ser menor o igual a 70 µW/lumen.

- En todos los niveles o pisos de la zona de almacenamiento documental se deben contar con fuentes de luz artificial, con difusores o filtros UV, distribuidos de manera homogénea por todo el depósito.
- La iluminación instalada en la cubierta de la zona de almacenamiento documental no debe incidir directamente sobre las cajas, contenedores o documentos de archivo.
- Se debe evitar la incidencia directa de la luz natural o artificial sobre las unidades de conservación (cajas, contenedores o documentos de archivo).
- Si la zona de almacenamiento documental cuenta con ventanas, estas deben contar con películas de control solar y filtros UV, persianas o ambos, según sea el caso, en la cantidad y calidad que se requiera. Estos deben ser reemplazados o cambiados si se encuentran defectuosos o en mal estado.
- Todos los niveles o pisos del depósito de archivo deben contar con interruptores independientes para la iluminación por secciones.
- En la parte externa de la zona de almacenamiento documental, debe existir un interruptor central que indique si todas las luces y otros circuitos eléctricos del depósito de archivo están apagados (excluyendo los correspondientes al circuito

cerrado de televisión -CCTV-, alarmas y sistemas de detección y extinción, iluminación de emergencia, que deberá ubicarse en un tablero independiente).

- Debe permitir ubicar, ordenar, inspeccionar y realizar actividades de saneamiento ambiental.
- Se debe contar con un sistema de iluminación de emergencia de acuerdo con las normas NSR10 y NTC 1700.

6.2.3. FILTRADO DE AIRE

- El depósito de archivo debe contar con medios de filtración del aire de ingreso y salida para contaminantes atmosféricos, material particulado y agentes biológicos, de acuerdo con los lineamientos expedidos por el AGN. En los espacios que aplique.
- Se debe asegurar el constante mantenimiento del sistema de filtrado de aire, en caso de utilizar filtros, su mantenimiento y limpieza para permitir el flujo constante y la calidad del aire.

6.2.4. DISTRIBUCIÓN DEL DEPÓSITO DE ARCHIVO

- Debe contar con zona de cargue y descargue de la documentación.
- La zona de almacenamiento documental debe estar separada del área administrativa, zonas de trabajo archivístico, zonas de trabajo en conservación, alistamiento y recepción de la documentación.

6.2.5. INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y TECNOLÓGICAS

- Debe contar con infraestructura eléctrica que brinde seguridad tanto a la documentación que se almacena como a los usuarios y trabajadores, evitando riesgos eléctricos y conatos de incendio al interior del depósito de archivo.
- Se deben emplear materiales de óptima calidad, de conformidad con la Resolución 180398 de 2004, NTC2050:2017 y demás normas que las complementen o adicionen.
- Todos los puntos eléctricos y de datos deben estar correctamente marquillados e identificados en los racks y tableros.

6.2.6. SANEAMIENTO AMBIENTAL Y MANTENIMIENTO DEL DEPÓSITO DE ARCHIVO

- Debe proporcionar el personal suficiente, para adelantar las actividades del

Programa de Saneamiento Ambiental de la SIC en la zona de almacenamiento documental, zonas de trabajo y administrativa para cada depósito de archivo.

- Debe realizarse limpieza del depósito de archivo en seco por aspiración, conforme con las indicaciones dadas por el AGN, en la cual se incluyen todos los elementos de la infraestructura física, como cubierta, muros, pisos, estantería y parte externa de las unidades de conservación (cajas).
- Debe realizar limpieza superficial en la zona de almacenamiento documental, que incluya pisos, parte externa de la estantería y cajas, cada ocho (8) días.
- Debe realizar limpieza general que incluya todos los elementos arquitectónicos del depósito de archivo, mínimo una vez por semestre.
- Debe realizarse actividades de desinfección, desinsectación y desratización en las zonas de almacenamiento documental y zonas de trabajo, las cuales, deben estar precedidas por jornadas de limpieza generales y puntuales de toda la zona de almacenamiento documental, con un tiempo no mayor a ocho (8) días, para evitar la inactivación del principio activo de los productos empleados.
- Debe entregar fichas técnicas y hojas de seguridad de los productos de limpieza, desinfección, desinsectación, desratización y mantenimiento, que se empleen en el depósito de archivo, los cuales deben ser compatibles con la documentación y que no incrementen la humedad relativa.
- Del proceso de desinfección ambiental deben entregarse informes que incluyan los resultados de verificación de la carga microbiológica de las áreas de almacenamiento.
- Entregar un cronograma anual de las actividades de saneamiento ambiental en el depósito de archivo a los supervisores del contrato por parte de la SIC.
- Entregar los reportes y certificados emitidos por la empresa con concepto favorable por parte de la Secretaría de Salud, de las actividades de saneamiento ambiental adelantados en el depósito de archivo.

7. ESPECIFICACIONES PARA EL ALMACENAMIENTO DE PRUEBAS DOCUMENTALES Y CONDICIONES AMBIENTALES

7.1. HUMEDAD RELATIVA Y TEMPERATURA

- Instalar termohigrómetros automatizados, que permitan el monitoreo de la temperatura y humedad relativa las 24 horas del día. Estos equipos deben contar con certificado de calibración emitido por un laboratorio acreditado ante la ONAC o ente competente, de acuerdo con la cantidad de m2. De manera mensual la información capturada por los equipos de monitoreo deberá ser remita al GTGDA

de la SIC, para su análisis y validación en cumplimento de los rangos recomendados para la conservación documental.

- Deben cumplir con las siguientes condiciones ambientales:

Espacio para pruebas documentales relacionadas con medios magnéticos, discos ópticos, microfilm, entre otros	Espacio para pruebas documentales (medios perecederos)
- Teniendo en cuenta lo estipulado en las normas técnicas: El espacio debe contar con adecuación climática para: • Rango temperatura: 10°C a 20 °C. • Rango humedad relativa: 30% a 50%. - Debe contar con sistema de ventilación y/o circulación, que garanticen las condiciones ambientales.	• Teniendo en cuenta la normativa técnica aplicable se establece lo siguiente: • El espacio debe contar con adecuación climática para: • Rango temperatura: 0°C a 30°C • Rango humedad relativa: 10% a 85%. • Debe contar con sistemas de ventilación y/o circulación de aire, que garanticen las condiciones ambientales.

- Deben contar con equipos automatizados (deshumidificadores, humidificadores, entre otros), para controlar la humedad relativa, cuando esta se encuentre fuera de los parámetros exigidos por el AGN, los cuales deben contar con certificado de mantenimiento emitido por una empresa certificada.

7.2. ILUMINACIÓN

- Debe cumplir con las siguientes especificaciones:

Radiación visible lumínica: Debe ser menor o igual a 100 lux **Radiación ultravioleta (UV):** Debe ser menor o igual a 70µW/lumen

- Las fuentes de luz artificial deben estar distribuidas de manera homogénea por todo el depósito y contar con difusores o filtros UV.

7.3. PUESTOS DE TRABAJO

- Computadores, □escáneres e impresoras a suministrar por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- El mobiliario y sillas requeridos debe estar en perfecto estado funcional, firmes, limpios y sin desajustes a suministrar por el proveedor.
- Los puestos de trabajo deben ser firmes, no presentar desajustes ni desniveles.

- Todas las superficies deben ser en formica y borde cantos rígidos en PVC., tornillos niveladores en las bases metálicas, no deben ser mesas tipo plegable y el grosor de la superficie de mínimo 3 centímetros.
- Todas las sillas deben cumplir mínimo con las siguientes especificaciones:
  - Brazos regulables 1D en altura, con estructura de polipropileno.
  - Base giratoria de cinco aspas con rodachines de silicona y sistema neumático para graduación de la altura.
  - Respaldo alto compuesto por un marco de poliamida rectangular reforzada de alto impacto. El marco proporciona soporte a tapizado en malla "efecto tela" de buena resistencia transpirable negra, piezas de apoyo lumbar regulable en altura garantizando un contacto.
- Todas las cajoneras archivadoras 2x1 deben ser metálicas, con tornillos niveladores, cerradura y juego de 2 llaves.
- Contar con un espacio destinado a sala de juntas y reuniones.
- Para evitar la incidencia de la iluminación que ingresa por ventanas, se deben instalar persiana tipo solar screen o películas de control solar con filtros UV, o ambos, en la cantidad y calidad que se requiera a fin de cumplir los estándares de intensidad lumínica requeridos por norma.

8. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

8.1. PROTOCOLOS DE MANTENIMIENTO

Durante las visitas a la(s) bodega(s) se requiere que se informen los protocolos, guías y/o cronogramas de las **siguientes** actividades de mantenimiento **general**, limpieza, desinfección:

ÍTEM	TIPO DE REVISIÓN	ACTIVIDAD POR REALIZAR
1	Protocolo de revisión de las zonas de canales bajantes y techos (canales, bajantes, cubierta)	
2	Protocolo de revisión parte eléctrica	Revisión y ajuste de luminarias
		Revisión de tomas de corriente
		Revisión aire acondicionado
		Revisión sistema detectores de incendio (detectores, panel, sensores, alarma y sistema en general, bombas)
	Protocolo de	Revisión grifos o sistemas de agua (orinales, inodoros,

3	revisión parte hidráulica	lavamanos), pocetas, lavaplatos.
		Revisión desagües
4	Protocolo de Seguridad industrial	Revisión de extintores, fechas de verificación, presión y cambio de agente químico
		Revisión avisos - camillas - señalizaciones
5	Protocolo Revisión pintura y presentación	Pintura de paredes al interior del área de almacenamiento y demás zonas
		Administrativas, oficinas y recepción
		Revisión estado de lockers
6	Protocolo de Revisión puertas y ventanas.	
7	Protocolo Revisión de muebles y enseres (sillas - mesas).	
8	Protocolo de Verificación de puntos para ubicar los equipos para el monitoreo y control de las condiciones ambientales en las zonas de almacenamiento documental.	Revisión de puntos para termohigrómetros
		Revisión puntos para deshumidificadores
9	Protocolo de revisión para estantería y todos sus componentes. Si el proponente aún no instala la estantería, igualmente, debe presentar un protocolo de revisión y mantenimiento de esta.	
10	Guía de Limpieza de estantería y aspirado.	
11	Protocolo Fumigaciones (desinfección, desinsectación y desratización).	
11.1.	Informe técnico actividades de saneamiento ambiental que se han realizado a la bodega	
12	Plan de mantenimiento de los sistemas de detección y extinción de incendios.	

9. CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD

Los criterios ambientales de obligatorio cumplimiento están definidos en el documento denominado *"FICHA TÉCNICA DE CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD (FCA Bodegas)",* adjuntos en el presente proceso de contratación y son requisito para pago sus estipulaciones.

El contratista estará obligado a garantizar el cumplimiento de los criterios ambientales establecidos en la Ficha Técnica de Criterios Ambientales o de Sostenibilidad SC03-F21 durante la etapa contractual y dentro de los plazos definidos por la Entidad. Para tal fin, deberá diligenciar y firmar el formato SC03-F23 *"Declaración Juramentada de Criterios Ambientales o de Sostenibilidad"*, el cual hace parte integral del presente proceso.

10. TIEMPO DE EJECUCIÓN Y VISITAS TÉCNICAS DE INSPECCIÓN

10.1. VISITAS TÉCNICAS DE INSPECCIÓN- CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE BODEGAS INDUSTRIALES

Se debe proporcionar el tiempo disponible para que los Grupos de trabajo de la Superintendencia de Industria y Comercio (Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos, Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Sistema de Gestión Ambiental), realicen visitas de inspección y evaluación de las condiciones de las Bodegas.

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

11.1. OBJETIVO

Crear un marco de trabajo para evaluar, reportar y controlar el desempeño de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) entre la SIC y el ARRENDADOR. Este marco permitirá el monitoreo y seguimiento constante para:

- Identificar y proponer oportunidades de mejora.
- Implementar los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Entregar información relevante a las direcciones para una toma de decisiones.

11.2. ASPECTOS GENERALES

La gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) define y estructura los acuerdos desde la identificación de las necesidades de los usuarios hasta su monitoreo y seguimiento. El procedimiento busca establecer ANS prácticos y medibles que permitan evaluar, monitorear y administrar adecuadamente la prestación de los servicios contratados. De esta forma, se asegura el cumplimiento de los objetivos pactados, se implementan los cambios necesarios y se mantiene una mejora continua.

11.3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) EN EL MARCO DEL CONTRATO

Estos acuerdos aplican para toda la infraestructura física, mobiliario, equipos, aires acondicionados, redes eléctricas e infraestructura de red puesta al servicio del ARRENDATARIO por el ARRENDADOR.

El ARRENDADOR deberá atender todos los requerimientos que se realicen por parte de la supervisión, los cuales se le comunicarán de acuerdo con el procedimiento establecido por el ARRENDATARIO para tal fin.

Todos los servicios prestados por EL ARRENDADOR se realizarán por personal técnico especializado en cada materia. El personal del ARRENDADOR acudirá provisto de todo el material necesario y adecuado para prestar los servicios que se requieran de acuerdo con las solicitudes realizadas y en los tiempos establecidos.

Se establecen tres niveles de prioridad y tiempos de respuesta (Acuerdo de Niveles de Servicio ANS):

- **Prioridad Alta:** Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica para el uso adecuado de las bodegas, elementos y/o equipos, generando indisponibilidad afectando temporal o permanentemente en los servicios de gestión documental y/o en la conservación del acervo documental y no hay alternativa de manejo. Este se aplica cuando la prioridad del requerimiento no puede tolerar un tiempo de 2 a 24 horas según el tipo de evento.

- **Prioridad Media:** Cuando la incidencia afecta una funcionalidad crítica para el uso adecuado de las bodegas, elementos y/o equipos, no permitiendo operar de manera correcta, pero se tiene una alternativa temporal de manejo. Este se aplica cuando la prioridad del requerimiento puede tolerar un tiempo de espera hasta las 48 horas para su solución.

- **Prioridad Baja:** Cuando la incidencia afecta una funcionalidad no crítica para el uso adecuado de las bodegas, elementos y/o equipos y no afecta ninguna operación del ARRENDATARIO. Se considera una falla menor la cual deberá ser informada por el ARRENDATARIO al ARRENDADOR. Este se aplica cuando la prioridad del requerimiento no puede tolerar un tiempo de espera mayor de 72 horas a una semana para su solución, según el tipo de requerimiento.

De presentarse eventos por fuera de lo establecido en el presente numeral, en especial, situaciones que alteren gravemente la funcionalidad del ARRENDATARIO y su servicio, deberán ser tratados independientemente; lo anterior debido a que no podrán ser valoradas en cuanto a tiempo de afectación, tiempos de respuesta real y otros elementos que puedan perturbar el servicio en condiciones normales del ARRENDATARIO.

Para lo cual se deberá realizar de manera inmediata una valoración de la afectación, en cuanto a tiempo, personal que no podrá prestar sus servicios en las instalaciones del ARRENDATARIO, tiempo de solución del evento y alcance total del acontecimiento.

Los tiempos aquí establecidos se cuentan a partir de recibido el requerimiento y podrán ser ajustados de mutuo acuerdo entre las partes según la complejidad del requerimiento, la disponibilidad de recursos y las condiciones específicas del mismo, siempre priorizando la continuidad y calidad en la ejecución del contrato.

Para efectos de claridad y no permitir ambigüedad, se definen los siguientes conceptos:

- **Crítico:** Situación o eventualidad que presenta graves alteraciones en la infraestructura física, el mobiliario o los equipos dotados y que ponen en riesgo la vida de los servidores, afecta y/o restringe el desarrollo de las actividades administrativas o misionales en la sede o no permite el uso de alguno de los espacios adecuados en el inmueble.
- **Prioridad:** Hace referencia al grado de afectación o impacto al objeto contractual ocasionado por la incidencia presentada.

11.4. PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS BAJO (ANS)

Con el fin de garantizar la correcta ejecución de las actividades de mantenimiento en cada uno de los aspectos que se establecen en el objeto contractual, se establece el procedimiento que regirá la planificación, coordinación, ejecución y seguimiento de dichos trabajos.

Este procedimiento contempla los lineamientos técnicos, operativos, administrativos, tecnológicos y SST necesarios para asegurar la calidad, oportunidad y trazabilidad de las intervenciones, así como la adecuada articulación entre las partes.

Dicho procedimiento deberá ser de estricto cumplimiento por parte del ARRENDADOR, quien será responsable de ejecutar las actividades conforme a los tiempos de respuesta, los estándares técnicos definidos y las indicaciones emitidas por la supervisión del contrato. El incumplimiento de este procedimiento podrá dar lugar a las acciones contractuales correspondientes.

- **A.** Envío de la solicitud de servicio de mantenimiento por parte del Supervisor designado por la Superintendencia de Industria y Comercio al ARRENDADOR, de acuerdo con la tipología de la ANS, ya sea técnico, operativo, administrativo, tecnológico o SST quien deberá realizar la verificación y el análisis técnico necesario para proceder con la atención del requerimiento.
- **B.** Revisión y validación, por parte del Supervisor encargado de acuerdo con la tipología de la ANS, ya sea técnico, operativo, administrativo, tecnológico o SST, del diagnóstico, la propuesta de solución, el presupuesto y el cronograma presentados por el ARRENDADOR, seguida de la emisión de la autorización correspondiente para la ejecución de los trabajos.
- **C.** Ejecución de los trabajos por parte del ARRENDADOR, de acuerdo con el cronograma aprobado y en cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas.
- **D.** Recepción y aceptación a satisfacción, por parte del Supervisor que haya quedado a cargo de la ANS, de los trabajos realizados por el ARRENDADOR.

El procedimiento anteriormente definido, no podrá superar los tiempos establecidos para los tres (3) tipos de ANS expuestos en el numeral (11.3) del presente documento, estos tiempos iniciaran a partir de recibido el requerimiento y podrán ser ajustados de mutuo acuerdo entre las partes según la complejidad del requerimiento, la disponibilidad de recursos y las condiciones específicas del mismo, siempre priorizando la continuidad, calidad en la ejecución del contrato y la no afectación del servicio del ARRENDATARIO.

Con base en lo anterior, mensualmente se presentará un documento soporte de la totalidad de las ANS presentadas en el mes, con los tiempos de respuesta reales por parte del ARRENDADOR y se verificará el cumplimiento de cada una de ANS; este documento deberá ser soporte de los posibles descuentos que se puedan realizar y servirá como soporte para la verificación del cumplimiento de los ANS y la eventual aplicación de descuentos conforme al procedimiento establecido en el numeral 11.6.

11.5. MATRIZ DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La siguiente matriz desarrolla los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos en el presente numeral y establece los indicadores, metas y evidencias para verificar su cumplimiento:

ID	Servicio	Prioridad	Indicador	Fórmula de medición	Meta	Frecuencia	Evidencia	Soporte en el Anexo Técnico
1	Atención inicial de fallas en los sistemas de monitoreo y control ambiental	Alta	Tiempo de atención	Tiempo transcurrido entre el reporte y la atención inicial	≤ 4 horas	Por evento	Registro de incidentes	Numeral 3.3.4 y 6.2.1.
2	Solución de fallas en los sistemas de monitoreo y control ambiental	Alta	Tiempo de solución	Tiempo transcurrido entre el reporte y el cierre del incidente	≤ 24 horas	Por evento	Informe técnico y acta de cierre	Numeral 3.3.4, 3.3.6 y 6.2.1.
3	Implementación de acciones correctivas derivadas de hallazgos sanitarios	Baja	Tiempo de implementación	Tiempo transcurrido entre la identificación del hallazgo y la implementación de la acción correctiva	≤ 72 horas	Por evento	Informe técnico, evidencia fotográfica y acta de cierre	Numeral 6.2.6.
4	Atención de fallas críticas (inundaciones, incendios, fallas estructurales, etc)	Alta	Tiempo de atención	Tiempo transcurrido entre la identificación del hallazgo y la implementación de la acción correctiva	≤ 2 horas	Por evento	Informe de atención	Numerales 3.3.5 Seguridad Física y Estructural, 3.7 Sistemas de Detección, 3.8 Sistemas de Extinción y 6.2.1 (sensores y bombas de inundación).
5	Atención inicial de	Alta	Tiempo de	Tiempo	≤	Por evento	Registro	Numeral

	fallas en los sistemas de detección y extinción		atención	transcurrido entre el reporte y la atención inicial	2 horas		de incidentes y orden de servicio	3.7 y 3.8
6	Solución de fallas en los sistemas de detección y extinción	Alta	Tiempo de solución	Tiempo transcurrido entre el reporte y el cierre del incidente	≤ 24 horas	Por evento	Informe técnico y acta de cierre	Numeral 3.7 y 3.8

NOTA: La presente matriz desarrolla los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en el presente Anexo Técnico y constituye el instrumento de seguimiento para verificar su cumplimiento, sin modificar las obligaciones contractuales previstas en el contrato y sus anexos.

11.6. ACUERDO DE DESCUENTOS POR NO ATENCIÓN EN LA OPORTUNIDAD EXIGIDA

Por medio del acuerdo de descuentos se pretende garantizar la calidad y oportunidad en la atención por parte del ARRENDADOR a los requerimientos de servicios que se le realicen, de acuerdo con los estándares de calidad y oportunidad, exigidos en los ANS. Acorde con el principio de la autonomía de la voluntad del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, las partes acuerdan que, en caso de configurarse los hechos previstos en el presente numeral, el ARRENDATARIO podrá aplicar los respectivos descuentos, hasta un máximo del dos por ciento (2%) del valor del canon correspondiente. Para aplicar dichos descuentos se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

A) Los descuentos se harán respetando el derecho de defensa y contradicción del ARRENDADOR, quien podrá presentar las pruebas y argumentos que acrediten que la situación obedeció a circunstancias no imputables a él, tales como fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero. Previo a la aplicación de cualquier descuento, el supervisor del contrato comunicará por escrito al ARRENDADOR los hechos que constituyen el presunto incumplimiento, junto con los soportes correspondientes. El ARRENDADOR contará con cinco (5) días hábiles para presentar sus explicaciones y pruebas. Vencido dicho término, el supervisor evaluará los argumentos presentados y emitirá una decisión motivada sobre la procedencia o improcedencia del descuento.

B) Los descuentos se aplicarán por cada incumplimiento debidamente verificado y atribuible al ARRENDADOR. Cuando durante un mismo período de facturación se presenten varios incumplimientos, los descuentos correspondientes serán

acumulables, sin que en ningún caso superen el límite máximo del dos por ciento (2%) del valor del canon correspondiente.

C) El supervisor del contrato deberá aportar el material probatorio que permita determinar la comisión del hecho constitutivo de descuento.

D) En todos los eventos la SIC garantizará que el ARRENDADOR conozca de manera oportuna, completa y soportada las razones que sustentan la aplicación del descuento.

Teniendo en cuenta que el ARRENDATARIO debe propender por el cumplimiento de las condiciones contratadas, a continuación, se señalan los acuerdos de nivel del servicio cuyo incumplimiento dará paso a la aplicación de descuentos, de acuerdo con lo establecido en el presente documento, así:

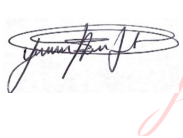
- Cuando la atención del requerimiento sea de Prioridad Alta y no se atienda por el ARRENDADOR en el lapso de 2 a 24 horas según el tipo de evento, posteriores al reporte, de acuerdo con el procedimiento del numeral (11.4) del presente numeral y la demora sea por causas imputables al ARRENDADOR se aplicará 0,25% de descuento al canon correspondiente.
- Cuando la atención del requerimiento sea de Prioridad Media y no se atienda por el ARRENDADOR en el lapso de las 48 horas posteriores al reporte, de acuerdo con el procedimiento del numeral (11.4) del presente numeral y la demora sea por causas imputables al ARRENDADOR se aplicará 0,15% de descuento al canon correspondiente.
- Cuando la atención del requerimiento sea de Prioridad Baja y no se atienda por el ARRENDADOR en el lapso de 72 horas a una semana posteriores al reporte, según el tipo de requerimiento, de acuerdo con el procedimiento del numeral (11.4) del presente numeral y la demora sea por causas imputables al ARRENDADOR se aplicará 0,05% de descuento al canon correspondiente.

NOTA 1: Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) serán exigibles a partir de la suscripción del Acta de Inicio y del inicio de la ejecución contractual, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico y en concordancia con la disposición contractual relativa al plazo de ejecución del contrato.

NOTA 2: La determinación de la prioridad del incumplimiento se realizará conforme a la clasificación y a los indicadores establecidos en la matriz de Acuerdos de Nivel de Servicio prevista en el numeral 11.5.

NOTA 3: La aplicación de los descuentos previstos en el presente numeral se entiende sin perjuicio de las actuaciones administrativas y contractuales a que haya lugar por un

eventual incumplimiento de las obligaciones pactadas, de conformidad con las cláusulas del contrato y la normatividad aplicable.



Firmado digitalmente por Yolima Acero Montaña

YOLIMA ACERO MONTAÑA
GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS FÍSICOS

Lina Marcela Leon Darabos

Firmado digitalmente por Lina Marcela Leon Darabos
Fecha: 2026.07.06 14:22:29 -05'00'

LINA MARCELA LEON DARABOS
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Proyectó:
Camila Abreu – Contratista Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.
Yeison Gutiérrez – Contratista Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano
Daniel Torres - Profesional funcionario Grupo de Trabajo De Gestión Documental y Archivo.
José Luis Aguilar – Contratista Grupo de Trabajo De Gestión Documental y Archivo.

EL PRESENTE DOCUMENTO SE ENTIENDE SUSCRITO CON LA APROBACIÓN EN LA PLATAFORMA SECOP II