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

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:

Servicio / Compromiso	Criterio de Verificación	Tiempo de Respuesta	Número de Fallas Permitidas	Descuento sobre el AIU
Manejar y reportar emergencias según protocolo establecido (llamada inmediata al 123 y aviso al supervisor).	Registro de incidente y comunicación oportuna.	Inmediato. (máx. 20 Min).	1	15%
Solicitar previa autorización al supervisor para reubicaciones o retiros de guardas.	Comunicación escrita o correo electrónico.	48 horas calendario.	1	15%
Subsanar de forma inmediata las novedades de insuficiencia de personal. (El supervisor de los puestos de trabajo debe asumir temporalmente el puesto vacante)	Verificación presencial y registro en bitácora.	Inmediato. (máx. 20 Min desde la novedad)	1	15%
Reportar a la central de monitoreo amenazas o emergencias.	Registro del reporte.	Inmediato. (máx. 20 Min).	1	15%
Reponer equipos dañados o hurtados.	Evidencia del reemplazo.	Reposición en máximo 24 horas.	1	15%

Cubrir el puesto de trabajo en los espacios de alimentación y descanso para el personal.	Inspección en sitio.	Inmediato. (máx. 20 Min).	1	Descuento proporcional al tiempo no cubierto.
Reportar oportunamente novedades, incidentes o accidentes laborales.	Comunicación inmediata al supervisor.	Inmediato (máx. 30 Min).	1	15%

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTOS POR INCUMPLIMEINTO ANS.

1. Se notificará por parte del supervisor del contrato al contratista, el presunto incumplimiento de los ANS hallado por medio de correo, la notificación debe ser en el mismo mes del incumplimiento de manera inmediata.

2. El contratista deberá por medio de este mismo medio, generar y reportar las evidencias del cumplimiento correspondientes con el fin de aclarar la situación, para lo cual cuenta con tres (3) días hábiles, en caso contrario o de no obtener respuesta se aplicará a descontar de la factura del mes afectado o de la factura siguiente en caso de que el pago de la prestación del servicio de acuerdo con los ANS.

3. En caso de ser necesario, el supervisor del contrato citará a reunión al contratista en las instalaciones de la entidad con el fin de aclarar la situación del posible incumplimiento, reunión de la cual se levantará un acta con firma de los asistentes.

EL CONTRANTE: **EL CONTRATISTA**

Firmado por:
Victor Hugo Trujillo Hurtado
2026/09/25 03:33:58:952

VÍCTOR HUGO TRUJILLO HURTADO

Representante Legal
JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ

MANUEL RICARDO PINZON

Representante Legal
SOCIEDAD DE VIGILANCIA PRIVADA DE AGENTES EN USO DE BUEN RETIRO SOVIP LTDA