PROCESO DE CONTRATACIÓN 9433

ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PRESTAR EL SERVICIO DE OPERACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (CCTV) PARA COADYUVAR CON LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2

1. DEL SERVICIO A CONTRATAR 2

2. ALCANCE DEL SERVICIO 3

3. PERSONAL REQUERIDO 3

3.1 ASPECTOS GENERALES 3

3.2 PERFILES 6

3.2.2 OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS 7

3.3 NÚMERO DE OPERADORES DE MEDIOS TECNOLÓGICOS 10

3.4 DOTACIÓN Y EQUIPO MÍNIMO NECESARIO QUE DEBE UTILIZAR EL PERSONAL DE VIGILANCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 10

3.5 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL 11

3.6 LIQUIDACIÓN DE NÓMINA 12

3.7 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATISTA 13

3.8 EQUIPO DE SERVICIOS GENERALES 13

3.9 EQUIPOS DE COMUNICACIONES 13

EQUIPOS DE COMUNICACIONES 13

3.10 ELEMENTOS Y EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OMT (OPERADORES DE MEDIOS TECNOLOGICOS) 14

4. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VIGILANCIA A TRAVÉS DE OMT 14

4.1 HALLAZGOS TÉCNICOS 16

5. NORMAS E INSTRUCCIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 17

6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA 19

INTRODUCCIÓN

En este documento serán descritas las características y especificaciones técnicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en las instalaciones, infraestructura, actividades y proyectos de LA EMPRESA.

La presente contratación y el contrato que emane de éste, se regirán por la Constitución Política de Colombia, el Decreto 356 de 1994 por el cual el Gobierno Nacional expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, los Decretos que lo reglamenten, las Resoluciones y circulares emitidas por La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y demás normas de rango legal o reglamentario aplicables al servicio objeto del contrato; igualmente los documentos vigentes del Sistema de Gestión Integral de LA EMPRESA y demás modificaciones los cuales serán compartidos con el contratista, y las normas internacionales de seguridad como la ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo – Directrices, , ISO27001: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 18788: Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada, BASC versión vigente, SARLAFT bajo la circular externa número 20240000275 del 2024, Certificación ISO26000 responsabilidad social empresarial en todas las organizaciones

1. DEL SERVICIO A CONTRATAR

Servicio permanente de vigilancia y seguridad privada, a través de operadores de medios tecnológicos, con personal especializado, experto y calificado; utilizando para ello todos aquellos medios humanos, administrativos y tecnológicos que sean necesarios para coadyuvar a minimizar los riesgos asociados a los escenarios donde se preste el servicio de vigilancia física para la protección y seguridad de las instalaciones de LA EMPRESA ubicadas en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y donde LA EMPRESA ejecute nuevos proyectos, de sus usuarios, sus funcionarios, el material y equipo que LA EMPRESA entregue en custodia y demás servicios solicitados por el supervisor del contrato.

El servicio se prestará según lo regulado y establecido por la normatividad vigente, garantizando la calidad del servicio Metro y el crecimiento de la Cultura Metro, contribuyendo además con el cumplimiento de lo dispuesto en las certificaciones ISO 9001:2015-Sistema Gestión de Calidad; ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo, ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 18788 S Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada y todas aquellas obtenidas por LA EMPRESA en el futuro, para la operación de su sistema de transporte público masivo.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

La prestación de los servicios de vigilancia privada a través de Operadores de Medios Tecnológicos, Se prestarán en los sitios ubicados y relacionados en el presente documento en su numeral 3.3

Todo ello suministrando el personal idóneo cumpliendo con el perfil establecido en estas especificaciones técnicas; utilizando todos aquellos medios humanos, administrativos y tecnológicos que sean necesarios para mitigar los riesgos asociados a los diferentes escenarios de LA EMPRESA donde se preste el servicio, con los equipos previstos dentro de este documento, medios de transporte y sus respectivos equipos de comunicaciones.

El servicio de vigilancia y seguridad privada a través de los Operadores de Medios Tecnológicos recae sobre las instalaciones operativas, talleres, estaciones, paradas, paraderos, Sede Administrativa, los diferentes patios, unidades de tren, tranvías, buses, cabinas, subestaciones de energía y derivadas, pilonas y demás proyectos de LA EMPRESA donde se cuente con cobertura de cámaras

En resumen, la vigilancia a través de Operadores de Medios Tecnológicos se prestará en la modalidad fija, utilizando en el desarrollo y ejecución del contrato, recurso humano, dotación de intendencia, recursos tecnológicos y de acuerdo al protocolo de operación de servicios de vigilancia electrónica, expedido por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

El personal empleado para las actividades de vigilancia fija mediante operadores de Medios Tecnológicos prestará el servicio debidamente acreditado, capacitado y uniformado, debe contar con los equipos necesarios para desempeñar las funciones que se le encomiende; así mismo, deberá recibir la capacitación sobre la política del servicio METRO y demás procedimientos operacionales, garantizando el contratista el cumplimiento de estas disposiciones.

3. PERSONAL REQUERIDO

3.1 ASPECTOS GENERALES

a. EL CONTRATISTA está obligado a ejecutar los servicios con personal idóneo y que cumpla con el perfil de acuerdo con el rol requerido en estas especificaciones técnicas

b. EL CONTRATISTA debe capacitar, en coordinación con el supervisor del contrato, al personal destinado para ser Operador de Medios Tecnológicos en LA EMPRESA, sobre los aspectos requeridos para el desempeño de sus funciones, específicamente sobre la política del servicio METRO y los procedimientos operacionales. La capacitación del curso básico Metro tiene una intensidad de treinta y dos (32) horas aula dictada por LA EMPRESA y no tiene ningún costo; pero el tiempo de duración del curso será remunerado a los empleados por EL CONTRATISTA y el mismo tendrá vigencia durante la ejecución del presente contrato. Si se requiere algún refuerzo adicional se notificará al contratista.

c. Es obligación de EL CONTRATISTA dotar a su personal de todos los elementos de protección personal requeridos para la realización de su trabajo.

d. EL CONTRATISTA debe conocer y aplicar los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión que tiene LA EMPRESA, las cuales apuntan al atributo de la seguridad, con el fin de retroalimentar y verificar el cumplimiento por parte de su personal.

e. EL CONTRATISTA se obliga a que su personal observe estrictamente las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 expedidos por el Ministerio del Trabajo, y demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o

complementen.

f. LA EMPRESA podrá en cualquier momento solicitar a través del Supervisor del Contrato el cambio o retiro de personal de EL CONTRATISTA que no se ajusten a los perfiles exigidos para cada rol o porque su comportamiento sea inadecuado o inconveniente para sus intereses.

g. EL CONTRATISTA no está autorizado para realizar relevos, traslados o movimientos del personal de Operadores de Medios Tecnológicos en la ejecución de este contrato, sin previa sin autorización del supervisor designado por LA EMPRESA.

h. EL CONTRATISTA debe presentar a LA EMPRESA un cronograma semestral de pruebas de vulnerabilidad e idoneidad en el manejo de los diferentes sistemas puestos para la prestación del servicio, las cuales serán aprobadas, coordinadas y auditadas por el supervisor del contrato. Estas pruebas deberán ser aleatorias en los diferentes puestos de la Empresa y el supervisor del contrato definirá su ejecución sin previo aviso.

i. EL CONTRATISTA debe contar con un supervisor de centrales o de monitoreo jefe de sala in house exclusivo para este contrato, sin costo adicional para LA EMPRESA pues se entiende incluido en los costos de administración, que será el encargado de coordinar todas las novedades del contrato y será el enlace con el supervisor de este. Su ubicación de trabajo será en las instalaciones de LA EMPRESA.

j. EL CONTRATISTA debe garantizar que el personal vinculado al presente contrato, sean utilizados única y exclusivamente para hacer las labores inherentes y dispuestas a su cargo.

k. El CONTRATISTA debe socializar los anexos de facturación con el supervisor del contrato diez (10) días hábiles antes de finalizar el mes), con el fin de validar los servicios prestados.

l. EL CONTRATISTA debe cumplir con todas las disposiciones relativas a la Política de Seguridad y confidencialidad, comprometidas a no divulgar la información que reciba a lo largo de la relación con La Empresa, aun después de que finalice dicha relación, quedando absolutamente prohibido obtener copias sin previa autorización de LA EMPRESA.

m. EL CONTRATISTA debe garantizar que su personal cumpla con todos los protocolos de seguridad del tratamiento de la información según lo establecido por La Empresa en sus documentos internos y alineados a la ISO27001 que garantice que no haya mal uso y daño a la confidencialidad de información de LA EMPRESA.

n. EL CONTRATISTA debe administrar adecuadamente el personal a su cargo a través del supervisor de central de monitoreo exclusivo, manteniendo actualizada la información de cada servidor con los datos referentes a su hoja de vida, su capacitación, formación, entrenamiento, inventario de la intendencia asignada según la operación y demás documentos referentes a sus funciones. Estos soportes deben estar disponibles inmediatamente según solicitud de los supervisores del Contrato.

o. EL CONTRATISTA debe verificar a través del coordinador operaciones enlace lo concerniente a las novedades presentadas con su personal (nómina, dotación, prestaciones sociales, situaciones administrativas, entre otras.), dándole el trámite y solución oportuna para evitar la afectación del servicio de los Operadores de Medios Tecnológicos.

p. EL CONTRATISTA a través del coordinador operaciones enlace, debe atender y resolver oportunamente los problemas disciplinarios y actitudinales que presente el personal a su cargo; además, dar respuesta en los tiempos estipulados por ley a las PQRSFD (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias) que lleguen con ocasión de la prestación del servicio a LA EMPRESA; adicional a esto se debe presentar un plan de acción que permita mitigar las inconformidades manifestadas por lo diferentes grupos de interés.

q. EL CONTRATISTA debe garantizar que el personal destinado para la prestación del servicio se encuentre en óptimas condiciones de salud y que no esté bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas; además, debe velar por el cumplimiento de su programa de prevención de consumo de alcohol y drogas. Para el desarrollo y control de esta actividad, EL CONTRATISTA debe aplicar de manera aleatoria pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas de forma permanente cada mes y que deberá estar plasmado en el informe mensual de gestión, que permita la medición al personal a su cargo según las frecuencias establecidas por el mismo y por las solicitadas de manera discrecional por LA EMPRESA. Además, El CONTRATISTA debe garantizar que, para el uso de cada dispositivo, tiene personal idóneo y capacitado, de acuerdo con la legislación local que permite aplicar las pruebas requeridas.

r. EL CONTRATISTA debe garantizar que haya una supervisión a su personal a cada turno establecido, de manera física y virtual a través de la instalación de una cámara que permita el control interno de los operadores de medios tecnológicos, la cual será monitoreada remotamente tanto por EL CONTRATISTA como por la EMPRESA.

3.2 PERFILES

3.2.1 SUPERVISOR CENTRAL DE MONITOREO O JEFE DE SALA

Actividades del rol:

1. Consolidar los aportes y recomendaciones que emitan los OMT que permitan tomar acciones preventivas a la Coordinación de Riesgo Público de la Empresa.
2. Generar indicadores operativos de cara a la mejora continua del servicio, que permitan medir la gestión del supervisor, la percepción de seguridad del personal directo e indirecto de LA EMPRESA, el tiempo de atención de novedades, reposición de elementos para la prestación del servicio, necesidades del personal de vigilancia privada y la gestión del riesgo, con base a las alertas tempranas y novedades evidenciadas y reportadas.
3. Cuando no se cumpla con las metas establecidas en los indicadores, EL CONTRATISTA deberá presentar al supervisor de LA EMPRESA un análisis de causas y su respectivo plan de acción; si las metas proyectadas de los indicadores se incumplen de manera consecutiva, el contratista deberá hacer una revisión de los planes de acción y tratamientos a fin de cumplir con la meta propuesta; de igual manera se levantará un hallazgo técnico cuando por 2 veces consecutivas no se cumpla con las metas, el cual estará registrado en el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales.
4. Deberá elaborar y presentar a LA EMPRESA los siguientes informes: Reporte Diario de alertas tempranas y novedades, el cual debe presentar por medio del formulario suministrado por la EMPRESA de forma online, el cual es consultado por el personal de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana de la EMPRESA.
5. Verificará las novedades que se presenten con el personal OMT y se encargará de informarlas oportunamente al Supervisor del Contrato.
6. Validará el perfil de los OMT que estén en el dispositivo cumpla con todos los requisitos contractuales.
7. Brindar apoyo a cualquier procedimiento solicitado por parte del supervisor del contrato designado por LA EMPRESA.

8. Verificará los informes de análisis de video de las alertas tempranas e incidentes materializados en el sistema de LA EMPRESA que realicen los OMT, previa entrega al solicitante.
9. Tener conocimiento de los daños en las cámaras reportadas por los OMT y reportar las mismas en un formulario dispuesto por La Empresa y lo hará llegar al buzón del centro integrado de seguridad y emergencia CISE.
10. Atender los requerimientos del supervisor del contrato designado por LA EMPRESA o a quién este delegue que se encuentren en línea con lo previsto en el contrato y sus anexos.
11. Conocer a cabalidad todos los medios de transporte con sus ubicaciones georreferenciadas y sus entornos, así como las nomenclaturas donde se encuentran ubicados los predios; adicional comprender y asimilar muy bien la ubicación de cada una de las cámaras de todo el sistema Metro para el desarrollo de sus funciones principales.
12. Demás obligaciones que surjan en el desarrollo contractual, previamente informadas por el Supervisor del contrato designado por LA EMPRESA y que se encuentren en línea con el objeto y alcance del contrato.

3.2.2 OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

Es el empleado del CONTRATISTA que, desde un centro de monitoreo dispuesto por LA EMPRESA, realiza actividades de videovigilancia a través de cámaras de video instaladas en sitios remotos, procurando identificar personas, actividades y objetos que parezcan sospechosos o fuera de lo normal, realizando análisis y evaluación de imágenes, garantizando su custodia, almacenamiento, grabación y entrega de información mediante medios magnéticos que cumplan con las especificaciones de ley.

Realiza además monitoreo al sistema de alarmas que estén vinculadas a los sistemas de videovigilancia de LA EMPRESA, garantizando un efectivo y confiable manejo de los datos. Adicionalmente, deberá reportar todo lo relacionado con el mantenimiento, seguimiento a la gestión del área técnica, garantizando el cumplimiento establecido de los indicadores propios para ellos según las necesidades de la Coordinación de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana, y demás responsabilidades que le sean encomendadas por LA EMPRESA.

Se requiere tener definida la situación militar, contar como mínimo con un (1) año de experiencia como Operador de Medios Tecnológicos y acreditar los niveles de reentrenamiento o profundización en esta especialización, de conformidad con lo establecido en la Resolución 4973 de 2011, modificada por la Resolución 6999 de 2012 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, o aquellas normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen. Así mismo, no deberá registrar antecedentes disciplinarios, fiscales, judiciales ni contravenciones vigentes que impidan el ejercicio de las actividades propias del servicio; además, deberá contar con conocimientos en:

- Ofimática nivel básico en Word, Excel y Power Point.

- Redacción de informes
- Servicio al cliente.
- Especialización en servicios de Transporte masivo (debe ser demostrable en el primer semestre de la ejecución del contrato) acreditado por la supervigilancia.
- Conocimientos en nomenclatura de los municipios de Medellín, Bello, Itagüí, Envigado, Sabaneta y la Estrella.
- Conocimiento del sistema Metro en cada uno de sus modos de transporte.
- Certificación OEA, por la DIAN a través de su plataforma virtual.

NOTA: El supervisor de la central de monitoreo deberá garantizar la gestión operativa de la central del personal que tenga a cargo.

Para el ingreso al contrato METRO, es indispensable que este personal haya realizado y aprobado el curso básico Metro con la intensidad horaria, contenidos y requerimientos vigentes de certificación respectivos, actualizado anualmente; adicionalmente, deberá recibir la inducción específica y reinducción para cada puesto donde prestará sus servicios a LA EMPRESA. Esta inducción tendrá un mínimo de dos (2) días sin costo alguno para la EMPRESA; adicional deberá participar de la capacitación teórica sobre la seguridad para ingreso a vías y recorrido en las mismas, con el fin que estos adquieran las competencias con las cuales apoyaran a detectar cualquier situación anómala mientras hacen su trabajo principal de verificación de cámaras.

En todas las modalidades el personal debe gozar de habilidades psicomotoras, físicas y mentales, alto nivel motivacional, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, y liderazgo.

La actividad realizada por el Operador de Medios Tecnológicos está encaminada en la supervisión de los diversos ambientes de la red de cámaras de video que permiten tener una vigilancia permanente de cualquier escenario interior y exterior, con el fin de visualizar situaciones anómalas que se presenten, logrando actuaciones preventivas que permitan adelantarse a los hechos, que a su vez, permitirán una reacción inmediata y adecuada para el control de áreas críticas y vulnerables, control de accesos a instalaciones, apoyar los servicios de vigilancia siendo los ojos del sistema de manera preventiva para lograr atender oportunamente, antes de que ocurra un evento que pueda afectar el sistema. El monitoreo se debe realizar en todo el sistema dando prioridad a los puntos donde no hay presencia de Policía Metro y Vigilancia Privada, es decir, interestaciones, pilonas, plazoletas etc. Toda información resultado de la actividad de los operadores, es de absoluta reserva y confidencialidad.

Además del perfil establecido en las Condiciones habilitantes y de evaluación del proceso, el Operador de Medios Tecnológicos deberá cumplir con las siguientes responsabilidades y funciones:

1. Conocer las consignas generales, específicas, especiales y demás procedimientos para el puesto de operador de medios tecnológicos, de acuerdo con lo informado por el supervisor del contrato al representante de la empresa CONTRATISTA.
2. Garantizar el cuidado y buen uso de los elementos y/o recursos asignados por LA EMPRESA para la prestación del servicio contratado. En caso de que se evidencie un daño por acción u omisión por parte del personal asignado al contrato, EL CONTRATISTA deberá reponer el

elemento o recurso en iguales o mejores especificaciones.

3. Gestionar toda información, requerimiento y/o solicitud dada en relación con las novedades, observaciones y sugerencias presentadas por el Supervisor del Contrato designado por la Empresa.
4. Informar oportunamente todas las alertas, novedades, siniestros y todos aquellos eventos que de forma directa o indirecta afecten la prestación del servicio de vigilancia privada y la correcta prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.
5. Recibir, difundir y practicar los criterios técnicos e instrucciones operacionales impartidos por LA EMPRESA para la prestación del servicio.
6. Tener disponibilidad exclusiva y permanente a través de los diferentes medios existentes, para gestionar las distintas coordinaciones de su competencia relacionadas con el tratamiento a las novedades y demás requerimientos que surjan a partir de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
7. Informar por los grupos de comunicación de la Coordinación de Riesgo Público quién es la persona que estará monitoreando y atendiendo las novedades en cada turno.
8. Brindar apoyo a cualquier procedimiento solicitado por parte del supervisor del contrato designado por LA EMPRESA.
9. Desarrollar labores de control de zonas asignadas, verificación de ubicación de los vigilantes y supervisores, así como también demás actividades diarias.
10. Canalizar la información en eventos especiales, brindando respuestas rápidas, oportunas, y realizando las coordinaciones con el personal interno y externos según sea el requerimiento.
11. Permanecer alerta con el fin de reaccionar ante actividades sospechosas o situaciones anormales que puedan perjudicar a la Empresa, empleados, usuarios y contratistas en general.
12. Estar atento y de ser necesario socializar con el CISE (centro integrado de seguridad y emergencia) las novedades y hechos relevantes presentados con los servicios de vigilancia privada que permitan guiar y retroalimentar a este personal para obtener un mejor desempeño laboral.
13. Mantener actualizados los listados telefónicos de la Coordinación de riesgo público, personal de interés operacional, organismos de socorro etc., que permitan activar adecuadamente la cadena de llamadas en casos de emergencia.
14. Realizar los informes de análisis de video de las alertas tempranas e incidentes materializados en el sistema de LA EMPRESA.
15. Procesar los videos que soportan los derechos de petición y que son solicitados por LA EMPRESA, de acuerdo a los tiempos de ley y las condiciones de seguridad determinadas por la ISO 27001 y bajo las condiciones demarcadas en la ley 1581 del 2012.
16. Informar a la administración oportunamente los daños en las cámaras llevando el registro adecuado, además, realizar el seguimiento constante de dichas novedades evitando reprocesos y duplicidad de la información.
17. Apoyar oportunamente las claves operativas que se presenten en el sistema, su desarrollo y cierre de los eventos.

18. Atender los requerimientos del supervisor del contrato designado por LA EMPRESA o a quién este delegue a través del supervisor.
19. Conocer a cabalidad todos los medios de transporte con sus ubicaciones georreferenciadas y sus entornos, así como las nomenclaturas donde se encuentran ubicados los predios; adicional comprender y asimilar muy bien la ubicación de cada una de las cámaras de todo el sistema Metro para el desarrollo de sus funciones principales.
20. Demás obligaciones que surjan en el desarrollo contractual, previamente informadas por el Supervisor del contrato designado por LA EMPRESA a través del supervisor del contratista y que tengan relación directa y necesaria con el objeto y alcance del presente contrato.

3.3 NÚMERO DE OPERADORES DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

El servicio es veinticuatro (24) horas, y su horario laboral y programación de turnos, deberán ajustarse a la normatividad laboral colombiana vigente con relación a las jornadas máximas de trabajo.

El número de operadores de medios tecnológicos que se utilizarán en esta contratación, serán de conformidad con las necesidades de LA EMPRESA y demás que se presenten durante le ejecución contractual.

3.4 DOTACIÓN Y EQUIPO MÍNIMO NECESARIO QUE DEBE UTILIZAR EL PERSONAL DE VIGILANCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Uniforme completo, correspondiente a su talla y acorde al servicio, que cumpla con lo dispuesto por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
2. EL CONTRATISTA dotará sin costo al vigilante de una chaqueta que mitigue el disconfort térmico.
3. EL CONTRATISTA debe garantizar la entrega de los EPP (Elementos de Protección Personal), según matriz de identificación de riesgos y peligros.
4. Documentos de identificación del Personal así: Carné que lo acredite como personal de vigilancia del CONTRATISTA, Carné de contratista Metro según documento interno DH038 "*Procedimiento para la asignación de carnet corporativo y acceso a las instalaciones de la Empresa*" para lo cual cada persona adscrita al contrato con antelación debe tener y portar la tarjeta cívica personalizada Metro.
5. Credencial vigente acreditada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en cada una de sus modalidades.
6. EL CONTRATISTA debe garantizar puntos de hidratación a los servicios en los cuales la infraestructura de la EMPRESA no pueda generar el suministro de esta y lo relacionado al confort laboral.
7. EL CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad de muebles o dotación adecuados

para la disposición y protección de los elementos personales de sus trabajadores, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulen el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

8. Demás elementos que se requieran para el servicio durante el desarrollo del presente contrato.

3.5 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Todo personal de EL CONTRATISTA que iniciará actividad laboral según el objeto del contrato debe asistir y aprobar el CURSO METRO estipulado por LA EMPRESA. El costo administrativo deberá ser asumido por EL CONTRATISTA por el tiempo que dure su personal dentro de la capacitación en el proceso de formación, en el cual dicho personal no podrá estar en el puesto de trabajo; por tal motivo, EL CONTRATISTA deberá asumir los costos salariales, Seguridad Social y demás que le corresponda En el evento de requerir capacitación durante la ejecución del contrato por cambio o ingreso de nuevo personal, los costos que de ese personal se deriven seguirán siendo asumidos por el contratista.

Nota 1: EL CONTRATISTA deberá realizar las capacitaciones en un tiempo diferente al asignado para los descansos del personal, sin que con esto incurran en deducciones salariales; adicionalmente, EL CONTRATISTA debe garantizar la continuidad del servicio contratado durante la asistencia del personal a las capacitaciones programadas.

Nota 2: Las capacitaciones, cursos, reentrenamientos estipulados por la supervigilancia y demás asociados al correcto desarrollo de este contrato, serán asumidos en su totalidad por EL CONTRATISTA sin perjuicio a los ingresos salariales de los empleados. Estos deberán ser realizados antes del ingreso de cada personal de su periodo de vacaciones legales.

LA EMPRESA podrá verificar mediante cuestionarios o entrevistas hechas al personal adscrito al contrato, los conocimientos generales y específicos del puesto de trabajo, los puntos críticos, el comportamiento que deben adoptar y los procedimientos que realizarían en caso de presentarse cualquier hecho que ponga en peligro la seguridad de las personas y/o a los bienes de LA EMPRESA bajo su custodia, y en general lo establecido en los procedimientos de LA EMPRESA.

Así mismo, LA EMPRESA exigirá al Contratista la sustitución de los servicios de cualquier empleado de EL CONTRATISTA que no cumpla con el perfil exigido o tenga fallas en la prestación de su servicio.

EL CONTRATISTA deberá mantener informado oportunamente y en detalle a LA EMPRESA sobre cualquier conflicto laboral colectivo, real o potencial, en relación con el personal empleado durante la ejecución del contrato que pueda afectar el desarrollo de este.

3.6 LIQUIDACIÓN DE NÓMINA

EL CONTRATISTA deberá garantizar que la programación de trabajo del personal operativo permita garantizar que los turnos no excedan el máximo de horas laborales permitidos por la ley; además que se liquiden los recargos debidamente establecidos por la ley.

El control de horarios y programación de los turnos estará sujeto a la verificación por parte del responsable de la supervisión de LA EMPRESA, el cual velará que ningún trabajador de EL CONTRATISTA labore más de los turnos establecidos en este documento de manera consecutiva, o que una misma persona labore más de las horas semanales establecidas en la ley.

Los turnos de programación se establecerán de acuerdo con lo determinado en las Leyes Colombianas y en especial en el Código Sustantivo del Trabajo, en lo referente al número de horas permitidas por semana.

LA EMPRESA no permitirá deducciones en la nómina del personal de vigilancia diferentes a los de ley, está prohibido descontar el valor de prendas de uniforme como la chaqueta, tampoco los cursos de capacitación exigidos por la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada y demás cursos que sean inherentes a la prestación del servicio, como el diligenciamiento de títulos valor en blanco, cartas de responsabilidad o renuncia.

EL CONTRATISTA deberá realizar los pagos de nómina de manera quincenal y no se permitirá salarios uniformes o pagos parciales.

EL CONTRATISTA deberá pagar el subsidio de transporte mes completo.

EL CONTRATISTA deberá enviarle a todo su personal adscrito al contrato, el comprobante de pago, máximo dos (2) días hábiles después de realizado el pago.

El CONTRATISTA implementará los mecanismos necesarios para evitar que haya alta rotación de personal debido a la importancia en la continuidad de los procesos que llevan a cabo dichos puestos de trabajo.

EL CONTRATISTA deberá poner a disposición y de manera inmediata, el personal encargado para cubrir alguna novedad con el personal de base.

3.7 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA deberá presentar la siguiente documentación, a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al inicio del contrato:

1. Estructura administrativa de la empresa contratista, que permita demostrar la capacidad de organización y control en la prestación del servicio. En caso de consorcio o unión temporal deberán indicar la modalidad de prestación del servicio y la capacidad de cada uno de sus integrantes para prestar el servicio.
2. Los manuales de funciones y servicios para el Operador de Medios Tecnológicos.

3.8 EQUIPO DE SERVICIOS GENERALES

Todos los suministros, equipos, mobiliario, lockers y logística que requiera EL CONTRATISTA para la ejecución de los servicios, deberán estar disponibles oportunamente por su cuenta según las necesidades y riesgos a su cargo.

3.9 EQUIPOS DE COMUNICACIONES

EQUIPOS DE COMUNICACIONES

EL CONTRATISTA deberá contar con celular corporativo en los puestos de CCTV para que se permita una comunicación fluida y optima con LA EMPRESA, para establecer y garantizar una comunicación permanente a nivel operativo y administrativo, que permita cobertura y buena señal en todo lugar donde se requiera la prestación del servicio. El incumplimiento de este requerimiento ocasionará el no pago del servicio y turno(s) prestado(s) sin estos equipos de comunicación.

EL CONTRATISTA garantizará un sistema de comunicación efectivo y compatible con los medios utilizados por LA EMPRESA que permita la agilidad en la información y toma de decisiones por parte del personal estratégico y directivo.

EL CONTRATISTA asumirá el mantenimiento, las normas de operación y manejo, así como los derechos de utilización de sus equipos.

EL CONTRATISTA deberá dotar de un celular corporativo y un equipo de cómputo portátil al supervisor de la central de monitoreo o jefe de sala.

3.10 ELEMENTOS Y EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OMT (OPERADORES DE MEDIOS TECNOLOGICOS)

LA EMPRESA entregará a EL CONTRATISTA, mediante de acta de responsabilidad, sin costo alguno y de acuerdo con su disponibilidad, las instalaciones con sus dotaciones de servicios públicos que les permitan garantizar y facilitar las labores propias del OMT.

Los elementos y equipos referidos deberán ser devueltos al finalizar el plazo contractual en el mismo estado en que fueron entregados, salvo el deterioro normal por su uso.

4. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VIGILANCIA A TRAVÉS DE OMT

EL CONTRATISTA deberá acreditar que cuenta con un sistema de gestión de la calidad para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada a través de los Operadores de Medios Tecnológicos, según lo establecido del sistema integral de gestión de LA EMPRESA.

1. Para control de calidad del servicio, LA EMPRESA podrá efectuar auditorías e inspecciones a su discreción en los lugares donde se esté prestando el servicio, con el fin de verificar que el trabajo se realice de acuerdo con lo estipulado contractualmente. El CONTRATISTA atenderá los resultados de dichas auditorías, los cuales podrán ser expresados como hallazgos técnicos, que pueden conducir a la identificación de oportunidades de mejora o para registrar las buenas prácticas, presentando al supervisor del contrato un análisis de causas por cada hallazgo y adicionalmente su plan de acción y tratamientos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios, una vez se entregue el documento de la auditoría.
2. Las auditorías internas y/o externas, que correspondan a las certificaciones que tiene LA EMPRESA. EL CONTRATISTA deberá hacer acompañamiento en estas cuando sea requerido por el supervisor del contrato y presentará a LA EMPRESA, los planes de acción para el cierre de los hallazgos encontrados en cada una de ellas.
3. Generar un reporte anual de gestión, el cual deberá presentarse en medio magnético conteniendo los servicios prestados consolidación de indicadores con su respectivo análisis de causa, tratamiento, planes de acción y recomendaciones que se emitieron a la supervisión del contrato, como también las actividades relevantes que se realizaron en la ejecución del contrato del periodo consolidado.
4. Generar reportes cada vez que la EMPRESA lo requiera, adicionales a los mencionados.

LA EMPRESA evaluará el nivel del servicio ofrecido utilizando para ello diferentes indicadores y ventanas de medición, así mismo LA EMPRESA establece los niveles mínimos exigidos, y serán los siguientes:

Derivado al indicador analizado, El CONTRATISTA deberá presentar el análisis de causas y los respectivos planes de acción.

a. **Eficacia frente al cumplimiento de los planes de acción de los hallazgos evidenciados:** Establecer el nivel de cumplimiento frente a los planes de acción presentados de cara a los hallazgos técnicos evidenciados por la EMPRESA por parte del proveedor en el desempeño de los servicios contratados.

Alcance: Operación en todo el dispositivo de prestación de servicio comercial y las instalaciones a las que se les brinda seguridad.

Formula de medición	Sentido de mejora	Meta	Plan de acción
Numero de hallazgos _____ Planes de acción ejecutados. *100	Negativo	100% de cumplimiento de los planes de acción frente a los hallazgos.	**Plan de acción:** Un (1) Hallazgos

Consideraciones especiales:

- Los hallazgos son derivados a las auditorias, los incidentes, PQRSD recibidos por los canales oficiales de LA EMPRESA, siendo la desviación del cumplimiento de un requisito contractual que amerita una acción correctiva.

b. Requerimientos y/o Solicitudes: Cumplimiento efectivo a los requerimientos realizados por parte de la EMPRESA.

Alcance: todas la solitudes o requerimientos emitidas por el supervisor del contrato y el tiempo de respuesta efectiva según parámetros legales de atención a PQRSD.

Formula de medición	Sentido de mejora	Meta	Plan de acción
(# de requerimientos o solicitudes *100.			**Plan de acción:** (<) Menor a Cien y Mayor
# respuestas efectivas en el tiempo requerido			

Consideraciones especiales:

- Se entenderá como tiempo efectivo, los 15 días hábiles siguientes a la solicitud o requerimiento.
- La medición del indicador se realizará trimestralmente.

c. Entrenamiento: Cumplimiento programas de formación tanto los planteados por EL CONTRATISTA como los requeridos por LA EMPRESA y la autoridad competente.

Alcance: Operación en todo el dispositivo de prestación de servicio comercial y las instalaciones a las que se les brinda seguridad:

Formula de medición	Sentido de mejora	Meta	Plan de acción
# de personas con capacitación por supervigilancia+ # de personas dentro del plan de formación anual (aplicación mensual) + # personas para curso Metro.	Positivo	100%	**Plan de acción:** (<) Menor a 100%
# Población registrada para cubrir en el mes			

Consideraciones especiales:

- Será considerado "Persona con el total de entrenamientos definidos" a quien cuente con los entrenamientos requeridos y vigentes para el ejercicio de sus funciones.
- Los demás cursos considerados dentro de los Programas de Entrenamiento de LA EMPRESA serán tenidos en cuenta dentro del indicador.

4.1 HALLAZGOS TÉCNICOS.

LA EMPRESA en aras del mejoramiento continuo, así como el de identificar situaciones de posibles fallas en la prestación del servicio contratado según su naturaleza y conforme a la escala de criterios definidos más adelante, ha establecido el manejo y evaluación de los mismos a través de la identificación de hallazgos técnicos, los cuales de conformidad con el tratamiento y la atención o no que preste a ellos el contratista pueden constituirse en incumplimientos contractuales, los cuales se encuentran en el documento anexo "Criterios de Evaluación de Hallazgos técnicos" el cual será un documento de consulta para la coordinación de riesgo público. Si EL CONTRATISTA incurre en el incumplimiento de alguna de sus obligaciones, LA EMPRESA formulará los respectivos llamados de atención a través de los supervisores del contrato con el fin de que el asunto sea resuelto o adoptadas las medidas que resulten procedentes, así:

Medición del incumplimiento contractual y a la prestación del servicio: Los hallazgos técnicos se medirán graves, moderadas y leves, los cuales son criterios de orientación para la categorización de los eventos en razón al documento ¨Criterios de Evaluación de Hallazgos técnicos¨, entendiéndose de la siguiente manera:

Hallazgo	Características
Grave	• Ausencia total del cumplimiento de un requisito contractual, legal o técnico considerado en las especificaciones técnicas. • Un hallazgo moderado de una evaluación anterior que no haya sido aplicado el plan de acción. • La sumatoria de dos hallazgos moderados.
Moderado	• La sumatoria de tres hallazgos leves. • Incumplimiento parcial de un requisito contractual o prestación del servicio de seguridad. • Un hallazgo leve de una evaluación anterior que no haya sido aplicado el plan de acción.
Leve	• Incumplimiento a la prestación del servicio, sin riesgo de afectación a los recursos de la compañía.

El incumplimiento por parte del CONTRATISTA de sus obligaciones, contenidas en el contrato o sus respectivos documentos anexos, la oferta presentada y demás documentos integrantes, así como los postulados de la diligencia y buena fe contractual, dará lugar a que LA EMPRESA le solicite al contratista la presentación de Análisis de causas y con base a ellos el plan de mejoramiento a que haya lugar o el cumplimiento inmediato según sea lo que corresponda.

Ahora bien, pueden también presentarse hallazgos sobre situaciones que si bien, no están determinadas de manera específica en el contrato, se entienden de manera implícita por la naturaleza misma del contrato y el servicio contratado, las cuales están referidas en la normatividad legal vigente, en la normatividad de la supervigilancia y las normas técnicas citadas en este documento.

En caso de que el CONTRATISTA no atienda los llamados de atención, no presente los análisis de causa y planes de acción efectivos o que no cumpla con la obligación a su cargo de manera inmediata cuando la misma deba ejecutarse de ese modo por el impacto que tiene para la prestación del servicio o por su naturaleza, se dará inició a la fase de requerimientos a través de la cual se le vinculará a un procedimiento formal junto con su garante a efectos, si fuere necesario, de hacer efectiva la póliza respectiva de conformidad con el BS0012 adoptado por la Empresa y publicado en la página web.

5. NORMAS E INSTRUCCIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA prestará el servicio de Operadores de Medios Tecnológicos de conformidad con las normas legales vigentes, las normas de control y procedimientos establecidos por LA EMPRESA,

las coordinaciones y las consignas generales y específicas que emita el Supervisor del contrato de LA EMPRESA. Las instrucciones podrán ser consultadas, verbalmente o por escrito.

En concordancia con lo anterior, EL CONTRATISTA se compromete a efectuar los cambios y relevos del personal adscrito al contrato cuando no cumplan los requisitos mínimos exigidos para cada uno de ellos o no desarrollen sus actividades conforme las responsabilidades fijadas en este documento. Previa consulta y/o solicitud directa con el supervisor del contrato.

EL CONTRATISTA se compromete a informar oportunamente cualquier falla o daño para proceder a la reparación o remplazo de los dispositivos tecnológicos de seguridad según el caso, garantizando así que la instalación disponga de la vigilancia necesaria, so pena de asumir los costos en caso de una afectación a las personas y bienes de la EMPRESA.

En general EL CONTRATISTA se compromete en atender oportunamente, dependiendo de la situación presentada o solicitada por LA EMPRESA, las observaciones e instrucciones que se requieran para mejorar el servicio y la seguridad de las instalaciones custodiadas a través de sus operadores de medios tecnológicos; así como garantizar la exclusividad de su personal conforme a los requisitos y perfiles determinados en este documento por LA EMPRESA, entendiendo que este personal no podrá ser retirado o trasladado sin previo consentimiento del Supervisor del contrato de LA EMPRESA.

EL CONTRATISTA se compromete a la entrega de todos los elementos de intendencia, dotación y EPP necesarios para una óptima prestación del servicio por parte de los empleados adscritos al contrato. Las particularidades de estos puestos serán acordadas con el supervisor del contrato de LA EMPRESA.

i. Cuando el Supervisor del Contrato de LA EMPRESA demuestre la responsabilidad y/o omisión del EL CONTRATISTA en daños causados por su personal y/o terceros a equipos, instalaciones, vehículos tanto oficiales como particulares y otros bienes donde se presta el servicio dados en custodia o para su servicio por LA EMPRESA en el desarrollo de los trabajos, EL CONTRATISTA está en la obligación de pagar dichos daños, o LA EMPRESA podrá descontarlos de la facturación.

Independientemente de la acción civil o penal y previo concepto de responsabilidad atribuible al CONTRATISTA por acción u omisión en la prestación del servicio contratado y notificación por parte del Supervisor del contrato de LA EMPRESA, EL CONTRATISTA asumirá el pago o restitución de los bienes y equipos de LA EMPRESA o terceros, que sean objeto de daño, hurto o pérdida dentro de las instalaciones vigiladas por EL CONTRATISTA.

ii. El CONTRATISTA deberá garantizar que el personal que prestará los servicios de Operadores de Medios Tecnológicos en el sistema Metro, han sido sometido a los siguientes procesos antes de ser vinculados y durante su permanencia en el contrato:

1. Verificación de antecedentes policiales y/o penales precontractual y anual.
2. Verificación de referencias laborales y académicas presentadas precontractual.
3. Concepto técnico favorable de pruebas de aptitud y psicológica.
4. Reporte de pruebas toxicológicas de ingreso al 100% de la población que se vinculará al

El CONTRATISTA deberá contar una plataforma tecnológica para controlar la disponibilidad del personal por puesto de trabajo y su respectiva hoja de vida (pruebas de preempleo y recurrentes, historial de capacitaciones, ausentismos, y cualquiera novedad administrativa).

6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA.

Se controlará, en el grado que sea necesario, el desempeño de EL CONTRATISTA de acuerdo con la asesoría dadas según las directrices establecidas por el sistema integrado de gestión de LA EMPRESA para la evaluación de los proveedores y contratistas, los cuales se darán a conocer a EL CONTRATISTA al momento de la suscripción del contrato.

Se implementarán las inspecciones u otras actividades que sean necesarias para asegurar que el producto cumpla con los requisitos de calidad exigidos.

LA EMPRESA ejecutará dicha supervisión con su propio personal, vigilando el suministro de los servicios con base en lo estipulado en el Contrato.

EL CONTRATISTA se reunirá periódicamente según lo acordado con el Supervisor del contrato de LA EMPRESA y cuando sea necesario a solicitud de LA EMPRESA para analizar el desarrollo del objeto de los servicios. De cada reunión se elaborará un acta en la que se registrarán las inconformidades con el servicio, los compromisos adquiridos con sus respectivas fechas de cumplimiento y las acciones tomadas.

LA EMPRESA se reserva el derecho de verificar en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, que EL CONTRATISTA cumpla con las condiciones operativas necesarias para la adecuada prestación del servicio.

Con el fin de garantizar el cumplimiento en la prestación de los servicios, EL CONTRATISTA debe presentar durante los cinco primeros días de cada mes los indicadores de gestión establecidos por EL CONTRATISTA y avalados por LA EMPRESA para la supervisión del contrato.

FIN DE DOCUMENTO