

ANEXO ANS - Acuerdo Niveles de Servicio

Cláusula contractual: Acuerdos de nivel de servicio (ANS), evaluación operativa y deducciones por incumplimiento

Parágrafo primero: objeto y alcance de los ANS. Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) constituyen el instrumento de medición objetiva de la calidad, oportunidad, efectividad y continuidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada contratado. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir rigurosamente con los indicadores mínimos de gestión establecidos en la presente cláusula, de conformidad con los anexos técnicos del contrato.

Parágrafo segundo: Tabla de indicadores de nivel de servicio y deducciones

Código	Indicador de Nivel de Servicio	Meta / Estándar Mínimo (ANS)	Medio de Verificación	Porcentaje de Deducción sobre Factura Mensual
ANS-01	Cobertura y Ocupación de Puestos	100% de los puestos de vigilancia cubiertos según los turnos contratados.	Libro de Minuta de Puesto / Planilla electrónica / Reporte del Supervisor de la Entidad.	1% del valor mensual de la factura por cada hora o fracción de puesto descubierto sin justificación.
ANS-02	Tiempo de Reemplazo por Ausentismo	Cobertura o reemplazo efectivo del personal en un tiempo menor o igual a 60 minutos tras la notificación o falta.	Registro de novedades / Formato de turno del supervisor del contratista.	0.5% del valor mensual de la factura por cada hora adicional de demora en el relevo.

Código	Indicador de Nivel de Servicio	Meta / Estándar Mínimo (ANS)	Medio de Verificación	Porcentaje de Deducción sobre Factura Mensual
ANS-03	Acreditación e Idoneidad del Personal	100% del personal asignado con credencial vigente, certificado de acreditación (Supervigilancia) y afiliación a Seguridad Social (ARL, EPS, AFP).	Hoja de vida institucional, certificados de curso vigentes y planillas de pago de aportes.	2% del valor mensual de la factura por cada guarda que no cumpla los requisitos exigidos al momento del turno.
ANS-04	Dotación y Presentación Personal	100% del personal porta el uniforme reglamentario en buen estado, carné de identificación visible y Elementos de Protección Personal (EPP).	Inspecciones aleatorias presenciales por parte de la Supervisión.	0.5% del valor mensual por cada evento registrado en que el personal incumpla la dotación reglamentaria.
ANS-05	Operatividad de Equipos de Comunicación y Seguridad	98% de disponibilidad y pleno funcionamiento de radios, armamento con salvoconducto vigente, linternas y sistemas de marcación/ronda.	Acta de entrega de equipos / Pruebas aleatorias de comunicación y estado de armamento.	1% del valor mensual de la factura por cada día de falta o avería de un equipo no sustituido en <12 horas.

Código	Indicador de Nivel de Servicio	Meta / Estándar Mínimo (ANS)	Medio de Verificación	Porcentaje de Deducción sobre Factura Mensual
ANS-06	Tiempos de Reacción ante Alarmas o Eventos Críticos	Respuesta y presencia de la Patrulla de Reacción Móvil en el sitio en un tiempo menor o igual a 15 minutos tras la activación de la alarma o solicitud.	Central de Monitoreo / Bitácora de eventos críticos / Registro GPS del vehículo.	2% del valor mensual por cada evento en que se supere el tiempo reglamentado de respuesta.
ANS-07	Oportunidad en Informes Consolidados de Novedades	Entrega del Informe Mensual de Novedades, Análisis de Riesgo y Planillas de Turnos dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.	Radicado de entrada en la entidad pública / Acta de recepción de informes.	Retención del trámite de cobro de la factura hasta la correcta entrega del informe + 0.5% por cada día de demora.
ANS-08	Pago Oportuno y Completo de Salarios y Aportes a la Seguridad Social	100% del personal asignado al contrato con pago al día de sus salarios, recargos nocturnos/festivos, prestaciones y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (EPS, ARL, AFP, Caja de Compensación)	Certificación firmada por el Revisor Fiscal o Representante Legal + Planillas Integrales de Liquidación de Aportes (PILA) pagadas + comprobantes de nómina del personal.	Retención total del trámite de pago de la factura mensual hasta subsanar el incumplimiento + 1% del valor mensual de la factura por cada día calendario de mora en el pago al personal o a la seguridad social.

Código	Indicador de Nivel de Servicio	Meta / Estándar Mínimo (ANS)	Medio de Verificación	Porcentaje de Deducción sobre Factura Mensual
		dentro de las fechas legales y plazos contractuales.		
ANS-09	Diligencia en la Custodia, Prevención de Pérdidas y Daños a Bienes de la Entidad	Cero (0) eventos de hurto, pérdida, extravío, deterioro o daño a los bienes muebles o inmuebles bajo custodia o vigilancia en las sedes de la entidad, imputables a negligencia, falla en la prestación del servicio o participación del personal asignado.	Informe de novedad del supervisor de la entidad, acta de investigación interna, registros de cámaras/minut a y denuncia ante la autoridad competente.	Deducción del 3% del valor de la factura mensual por cada evento en que se compruebe falla en el protocolo de custodia, <i>sin perjuicio de la obligación de reponer o pagar el 100% del valor comercial del bien afectado.</i>

Código	Indicador de Nivel de Servicio	Meta / Estándar Mínimo (ANS)	Medio de Verificación	Porcentaje de Deducción sobre Factura Mensual
ANS-10	Cumplimiento de Lineamientos SIGMA, SG-SST, Capacitaciones Obligatorias y Reunión Anual	100% de cumplimiento en: 1. Asistencia y participación en la reunión anual obligatoria programada por la Entidad. 2. Capacitación del 100% del personal asignado en el Plan de Gestión Ambiental (SIGMA), SG-SST, atención al usuario/servicio al cliente y manejo adecuado de elementos del servicio (armamento, radios, equipos de control/escáner). 3. Acatamiento de las directrices y protocolos de SG-SST y del Sistema Integral de Gestión Ambiental definidos por la Entidad.	Acta de la reunión anual firmada, planillas de asistencia a capacitaciones con fechas y firmas de los guardas, certificados/evaluaciones de las jornadas de formación emitidas por el contratista/ARL e informes de auditoría del SIGMA / SG-SST.	Deducción del 1.5% del valor mensual de la factura por no asistir a la reunión anual programada o por cada ciclo de capacitación no ejecutado o incompleto frente al personal asignado, aplicable en la factura del mes de verificación.

Parágrafo tercero: fórmula del factor de cumplimiento (FC) y liquidación mensual

Para efectos de la aprobación y liquidación de la factura mensual del servicio, LA ENTIDAD, a través de la Interventoría o Supervisión, calculará el Factor de Cumplimiento (FC) ponderado y aplicará las deducciones mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Valor Final a Pagar} = \text{Valor Factura Mensual} - \sum (\text{Deducciones por ANS aplicados})$$

Efectividad del Período: Se evaluará mensualmente la cantidad de metas alcanzadas frente

a las exigidas.

- Aplicación de Deducciones Directas: Las deducciones pactadas en el Parágrafo Segundo no constituyen sanción o multa contractual, sino el no pago por servicios no prestados en las condiciones requeridas. El valor total acumulado de las deducciones del mes será restado directamente del valor de la factura mensual presentada por EL CONTRATISTA.

Parágrafo cuarto: procedimiento para el registro y aplicación de deducciones

1. Notificación de la Novedad: La Supervisión o Interventoría notificará al delegado de EL CONTRATISTA las fallas detectadas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su acaecimiento.
2. Derecho a Descargos Operativos: EL CONTRATISTA dispondrá de un término de dos (2) días hábiles para presentar las justificaciones, pruebas documentales o planes de subsanación inmediata.
3. Firmeza del Descuento: La Interventoría o Supervisión evaluará la respuesta y emitirá el Informe de Conformidad de la Factura, indicando los descuentos procedentes que el contratista debe descontar mediante nota crédito a la factura mensual o que LA ENTIDAD descontará directamente del pago.

Parágrafo quinto: reiteración de incumplimientos y procedimiento sancionatorio contractual

Sin perjuicio de la aplicación de los descuentos sobre la factura mensual señalados en esta cláusula, el incumplimiento reiterado de los ANS facultará a LA ENTIDAD para iniciar los procedimientos legales correspondientes:

- Inscripción de Reincidencia: Si el Factor de Cumplimiento (FC) es inferior al 90% durante dos (2) meses consecutivos o tres (3) meses alternos en el curso de un mismo año lectivo, la reincidencia se considerará Incumplimiento Grave de las Obligaciones Contractuales.
- Multas y Sanciones: Ante un incumplimiento grave reincidente, LA ENTIDAD podrá dar inicio formal al Procedimiento Sancionatorio Administrativo para la imposición de multas, la declaratoria del siniestro de incumplimiento ante la compañía aseguradora (Garantía Única de Cumplimiento) o la declaratoria de Caducidad Administrativa del Contrato, de conformidad con el régimen normativo de contratación pública vigente.
- Salvaguarda de Tarifas Mínimas: En ningún caso la aplicación de las deducciones por ANS autorizará al CONTRATISTA a desatender el pago legal de salarios, prestaciones sociales, recargos y aportes a la seguridad social de los guardas asignados al contrato, los cuales deberán ser pagados al 100% de acuerdo con las tablas tarifarias y normas laborales del sector.