ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ENTRE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN Y LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

BOGOTÁ, D. C., 04 DE NOVIEMBRE DE 2026.

FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE 4

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN 6

5. NOTAS GENERALES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS) 7

7. TRATAMIENTO DEL BIEN O SERVICIO NO CONFORME Y DE NO CONFORMIDADES. 20

FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

INTRODUCCIÓN

Con el fin de generar una mejora continua en los procesos que adelanta la Unidad de Seguridad de la Dirección de Protección y Asistencia, en especial el servicio de seguridad privada, se tomó como estrategia desarrollar un lineamiento que le permita a la Entidad evaluar y administrar los niveles de calidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, los cuales, son suministrados por los contratistas a **NIVEL REGIONAL**, en cumplimiento a los contratos de prestación de servicios cuyo objeto es *"*PRESTAR LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA FIJA Y MOVIL, CON MEDIOS TECNOLÓGICOS Y PERSONAL UNIFORMADO CON Y SIN ARMAS, PARA LA ADECUADA PROTECCIÓN, CUSTODIA, AMPARO Y SALVAGUARDA DE LAS PERSONAS QUE LABORAN E INGRESAN A LAS INSTALACIONES Y LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, **Y DEL FONDO ESPECIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE BIENES – F.E.A.B. DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN,** REGIONAL ORINOQUIA – QUE COMPRENDE LAS SECCIONALES: **I) SECCIONAL META (META, VICHADA, GUAVIARE, GUAINIA – VAUPES) y II) SECCIONAL CASANARE.***"***,** con vigencia del 01 de diciembre de 2026 al 30 de noviembre de 2028.

El lineamiento señalado, es una herramienta denominada como una Administración de Niveles de Servicios, la cual, garantiza que las obligaciones pactadas para el cumplimiento de la ejecución de los servicios de vigilancia y seguridad privada contratados se cumplan, de acuerdo a los objetivos y tiempos que se definan a través de un documento llamado Acuerdo de Niveles de Servicio, permitiéndole al Supervisor del Contrato y Contratista utilizar mecanismos en pro de realizar un mejor monitoreo, revisión y cumplimiento del contrato, de acuerdo a los tiempos y porcentajes establecidos y acordaos entre las partes.

El Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) debe responder a las necesidades establecidas en el proceso contractual y a los aspectos cambiantes que sufre día a día el mundo de la seguridad, por motivos de violencia generada por grupos armados al margen de la ley y/o la delincuencia común en Colombia, los cuales, afectan de manera directa el normal funcionamiento de la Entidad, obligando a la Unidad de Seguridad contar con estrategias y medios que detecten de forma oportuna, posibles vulnerabilidades y riesgos que puedan afectar las instalaciones, bienes e información de la Fiscalía General de la Nación.

1. OBJETIVO

Establecer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) entre la Fiscalía General de la Nación y los contratistas a **NIVEL REGIONAL**, tendientes a generar una óptima prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, implementados en las diferentes instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, con el fin, de obtener una optimización en los recursos humanos y tecnológicos a favor y satisfacción de la Entidad, permitiendo flexibilidad entre el proceso operativo y los fines estratégicos, misionales y de apoyo que asume la Dirección de Protección y Asistencia por intermedio de la Unidad de Seguridad, estableciendo parámetros de calidad, identificación de cumplimiento contractual y mecanismos para la implementación de compensaciones por las fallas al servicio o no conformidades presentadas.

2. ALCANCE

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), cubre los servicios de seguridad privada definidos en la Ficha Técnica de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización y las obligaciones estipuladas en los contratos de prestación de servicio.

También abarca los servicios de seguridad y vigilancia privada, que por necesidad la Entidad implemente como nuevos servicios y las modificaciones que se requieran en los servicios existentes.

El Administrador de los Niveles de Servicio es responsable de mantener comunicación continua con el Representante Legal del contratista, para efectos de darle solución a las novedades presentadas.

Así mismo, el Administrador de los Niveles de Servicio debe asegurarse que todos los acuerdos sean cumplidos a cabalidad bajo los parámetros pactados por las partes.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) (Service Level Agreement – SLA): Documento escrito y aprobado entre el proveedor del servicio y el cliente, sobre los porcentajes de calidad del servicio.

Análisis de Impacto: La identificación de los procesos críticos en aspectos de seguridad, daño potencial y pérdida que pueda causársele a la Entidad, resultantes de un traumatismo o interrupción en las operaciones del servicio de vigilancia.

El análisis de impacto debe identificar entre otros aspectos:

- ✓ La dimensión del perjuicio por el traumatismo, interrupción, pérdida o daño.
- ✓ Qué probabilidad de subsanar se tiene dentro de los tiempos establecidos de cumplimiento.
- ✓ Cantidad, especificaciones técnicas y servicios mínimos aceptables necesarios que permitan el normal funcionamiento del servicio de seguridad.
- ✓ El tiempo dentro del cual los servicios deben ser recuperados.

Análisis de Riesgo: Identificar, evaluar y establecer los tratamientos pertinentes de los riesgos encontrados, teniendo en cuenta los activos expuestos o amenazados.

Calendario de Cambios Programados: Cronograma que define los tiempos de implementación y seguimiento de todos los tratamientos acordados y aprobados entre las partes.

Calidad del Servicio: Cumplimiento del servicio contratado o acordado entre el contratista y la Entidad.

Cambios Normales: Son aquellas solicitudes que son requeridas por el Supervisor del Contrato, con el fin, de optimizar los servicios de seguridad o por considerarlos necesarios para una normal operatividad del dispositivo de seguridad.

Cambios Urgentes: Son solicitudes que por su naturaleza pueden provenir de un incidente con un alto impacto o de un problema que afecte gravemente el dispositivo de seguridad.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se aplicarán a todos los servicios de seguridad y vigilancia privada, implementados en las instalaciones de Fiscalía General de la Nación a Nivel Regional, dentro del plazo de ejecución (*01 de diciembre de 2026 al 30 de noviembre de 2028*) de los contratos de prestación de servicio, sus adiciones y prorrogas.

5. NOTAS GENERALES

Cuando una obligación contractual no se cumpla, se establecerá como una falla en el servicio o no conformidad, una vez verificada la responsabilidad del contratista por su no cumplimiento por parte del supervisor del contrato, se considerarán los siguientes porcentajes de calidad del servicio, los cuales, se definirán por medio de la "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"*.

Nivel de Servicio	Porcentaje	Descuento Económico	Descuento Económico Adicional de acuerdo al ANS aplicado
Excelente	100%	N/A	N/A
Bueno	Igual o mayor al 95%	Valor establecido en el cuadro "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SEVICIOS"*	Sin descuento adicional
Aceptable	Igual o mayor al 90%	Valor establecido en el cuadro "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SEVICIOS"*	Mas una (1) ves más de dicho valor
Regular	Igual o mayor al 85%	Valor establecido en el cuadro "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SEVICIOS"*	Mas una y media (1,5) ves más de dicho valor
Malo	Menor a <85%	Se iniciará proceso de presunto incumplimiento	N/A

En caso de que el CONTRATISTA en el periodo a facturar tenga un nivel de servicio mensual promedio igual o por encima del noventa y cinco por ciento 95% (Bueno), se le descontará de la factura mensual el valor establecido en el cuadro "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"*; cuando tenga un promedio igual o por encima del 90 % (Aceptable) se le descontara además del valor establecido en el cuadro "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"*, una (1) vez más de dicho valor, en caso de tener un nivel de servicio mensual igual o mayor del 85 % (Regular), se le descontará además del valor establecido en el cuadro "*MATRIZ*

EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS", una y media (1,5) veces más del valor establecido en el cuadro "*MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"*. Se iniciará un proceso de presunto incumplimiento cuando la prestación del servicio sea inferior al ochenta y cinco (85%).

Nota 1: Se iniciará proceso de presunto incumplimiento cuando el contratista presente fallas al servicio o no conformidades respecto de la misma obligación o actividad, en tres (3) o más meses de manera continua o discontinua, o cuando los niveles de servicio tengan un porcentaje inferior al ochenta y cinco (85%) por ciento, que es el nivel malo del servicio.

Nota 2: El tratamiento para determinar el porcentaje de los niveles de servicio, deberá seguir el procedimiento denominado TRATAMIENTO A LAS FALLAS DEL SERVICIO NO CONFORME Y DE NO CONFORMIDADES, que se encuentra en el numeral séptimo (7º) del presente Acuerdo de Nivel de Servicios.

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)

Como resultado del análisis de la operación y la prestación del servicio contratado, se han identificado como parámetros a satisfacer los siguientes atributos:

- **Calidad:** Corresponde al atributo que se orienta a la generación de las actividades tendientes a cumplir con las obligaciones adquiridas por parte del contratista.

- **Oportunidad:** Corresponde al atributo que se asocia con la entrega de los bienes o servicios, dentro de los plazos establecidos o en las disposiciones legales.

- **Legalidad:** Corresponde al atributo que permite dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas por las partes con disposiciones de tipo normativo o legal.

Este documento define y estipula los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), exigibles al CONTRATISTA sobre la prestación del SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, y su forma de aplicar por las fallas al servicio o no conformidades presentadas respecto del cumplimiento de las obligaciones contractuales y técnicas.

MATRIZ EVALUACIÓN % CUMPLIMINETO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - REGIONAL ORINOQUIA						
ITEM	FACTOR	OBLIGACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	DIAS REPORTADOS COMO FALLA AL SERVICIO O NO CONFORMIDAD	VALOR POR APLICAR
1	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA GENERALES	Cumplir las instrucciones y consignas tanto verbales como escritas, que le sean impartidas por el Supervisor del Contrato y los Líderes Responsables de la Sección de Seguridad a Instalaciones designados por la Fiscalía General de la Nación en las Seccionales.	1	0	0	$
2		Responder por los daños y pérdidas de los bienes de la entidad que ocurran en las instalaciones objeto del servicio, previa verificación e investigación de la responsabilidad del contratista de los hechos reportados.	1	0	0	$
3		Entregar en físico y digital mensualmente al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Entidad, toda la información y documentación actualizada del personal que presta el servicio objeto del contrato o ingresa al dispositivo.	1	0	0	$
4		Informar de manera escrita con antelación al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, de cualquier cambio respecto a los vigilantes de seguridad, supervisores o del coordinador que prestan el servicio, para su respectivo aval y autorización por parte de la Entidad.	1	0	0	$
5		Suministrar la información que le sea requerida por parte de la Fiscalía General de la Nación, ya que por razones de seguridad se realizará verificación de información del Representante Legal, a los socios, al personal directivo y al coordinador propuesto. Para el caso de los vigilantes de seguridad deberá entregar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación en físico y digital al momento de la suscripción del acta de inicio, las hojas de vida de cada uno con mínimo la siguiente información - dirección del domicilio, número de la cédula, teléfono fijo y móvil, cursos de seguridad, certificados laborales y demás requisitos establecidos en la Ficha técnica de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización; del mismo modo, para efectos de cubrir las novedades presentadas en los turnos como (ausencias, retardos, incapacidades, renuncias, relevos, permisos, etc.) de los vigilantes de seguridad titulares, deberá suministrar las hojas de vida del personal asignado como disponibles. En todo caso, respecto de los vigilantes de seguridad, de manera previa a la prestación del servicio serán sometidos a la verificación de la hoja de vida en los términos señalados en la ficha técnica y el otorgamiento del aval por parte de la entidad.	1	0	0	$
6		Acreditar mediante la entrega física al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, el día de la suscripción del acta de inicio los certificados de capacitación en manejo de armas de fuego de los vigilantes de seguridad asignados para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada en las sedes de la Entidad.	1	0	0	$
7		Entregar al Supervisor del Contrato asignado por la Fiscalía General de la Nación, al momento de la suscripción del acta de inicio, el reporte del RENOVA, en el cual, se pueda verificar que la empresa tiene acreditada y suscrita en su planta de personal como mínimo; para la REGIONAL ORINOQUIA trescientos (300) empleados entre vigilantes y supervisores.	1	0	0	$
8		Entregar al Supervisor del Contrato asignado por la Fiscalía General de la Nación, al momento de la suscripción del acta de inicio, el listado de armas único autorizado para efectos de tramites de revalidación, compra y cesiones de armas para personas jurídicas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad del Departamento de Control, Comercio de Armas, Municiones y Explosivos, el cual deberá contener los siguientes datos: clase, calibre, marca, serie, número del permiso de tenencia, fecha de vencimiento del mismo, uso, estado y ciudad de expedición; información que será verificada por el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Entidad. Los permisos de tenencia del armamento solicitado en la ficha técnica deberán presentar la solicitud radicada ante la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada de su trasladado a esa ciudad.	1	0	0	$
9		Informar de forma escrita al Supervisor del Contrato, el día de la suscripción del acta de inicio la dirección de la sucursal o agencia creada en las seccionales que conforman la Regional Orinoquia, con el fin, de que el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Entidad mensualmente verifique su existencia física y el cumplimiento de sus condiciones legales y técnicas.	1	0	0	$
10		Presentar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, el día de la suscripción del acta de inicio, los programas y cronogramas de todas las capacitaciones que se aplicarán durante el periodo de ejecución del contrato. Este se coordinará previamente con el Supervisor del Contrato de la Entidad.	1	0	0	$

11		Presentar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, el día de la suscripción del acta de inicio los procedimientos y controles administrativos establecidos por el contratista para atender peticiones, quejas, reclamaciones y la atención de faltas disciplinarias de su personal.	1	0	0	$
12		Contar y mantener la infraestructura física (Centro de Operaciones y domicilio principal, agencia y/o sucursal) en las ciudades principales de cada una de las seccionales que integran la Regional Orinoquia así: para el caso de la Seccional Meta (Meta, Vichada, Guainía y Vaupés), esta infraestructura deberá estar ubicada en la ciudad de Villavicencio, Seccional Casanare, esta infraestructura deberá estar ubicada en la ciudad de Yopal.	1	0	0	$
13		Mantener vigentes durante la ejecución del contrato las licencias y permisos requeridos por la legislación colombiana para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada	1	0	0	$
14		Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio – A.N.S., que hacen parte del presente contrato	1	0	0	$
15	REQUISITOS GENERALES – FICHA TÉCNICA	La empresa de vigilancia y seguridad privada debe implementar los puestos de vigilancia y seguridad privada, según la modalidad descrita en los cuadros descritos en la Ficha Técnica de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización.	1	0	0	$
16		El contratista deberá mantener vigilantes de seguridad como disponibles para cada seccional, con previa aprobación de las hojas de vida y requisitos exigidos en la presente ficha técnica por parte del Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, con el fin, de que suplan los faltantes, imprevistos, relevos de almuerzos, permisos en la jornada laboral, situaciones médicas, pausas laborales, entre otras, teniendo en cuenta que el servicio es permanente y continuo.	1	0	0	$
17		MONITOR DE 43" LED FULL HD,	1	0	0	$
18		CAMARAS IP TIPO BALA	1	0	0	$
19		CIBERDOMO IP PTZ	1	0	0	$
20		CONTROL JOYSTICK	1	0	0	$
21		GRABADOR DE 8/16/32	1	0	0	$
22		SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA PARA INGRESO DE FUNCIONARIOS	1	0	0	$
23		SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO VEHÍCULAR	1	0	0	$
24		SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE ACCESO DE VISITANTES	1	0	0	$
25		SWITCH DE 8/16/24 PUERTOS POE	1	0	0	$
26		UPS RESPALDO DE ENERGIA DE 3KVA PARA SOPORTAR SISTEMA DE CCTV	1	0	0	$
27		RACK DE PISO DE 20 UNIDADES DE RACK	1	0	0	$
28		DISCO DURO MULTIMARCA QUE SOPORTE FUNCION RAID PARA CCTV.	1	0	0	$
29		KIT DE ALARMA BASICO	1	0	0	$
30		ARCO DETECTOR DE METALES 18 ZONAS	1	0	0	$
31		MOLINETES BIDIRECCIONALES	1	0	0	$
32		SCANER DE RAYOS X	1	0	0	$
33		DETECTOR METÁLICO MANUAL	1	0	0	$
34	REQUISITOS ESPECÍFICOS – FICHA TÉCNICA	El Contratista debe garantizar la prestación del servicio de los medios tecnológicos desde las 00:00 horas del 01 de Diciembre de 2026 hasta las 24:00 horas del 30 de Noviembre de 2028, con los materiales y dispositivos que sean necesarios para el correcto funcionamiento de todos los sistemas contratados, según las características establecidas en la presente ficha técnica.	1	0	0	$
35		Asumir los costos de la instalación de los equipos y materiales necesarios, para poner en funcionamiento los medios tecnológicos, según las características establecidas en la presente ficha técnica.	1	0	0	$
36		Efectuar la instalación y configuración del 100% de los equipos para los sistemas de CCTV, controles de acceso y equipos de detección, teniendo en cuenta el suministro de materiales tales como (tubería, cableado, canaleta, conectores y cualquier elemento adicional requerido para su correcto funcionamiento), de igual forma, el cableado de comunicación de las cámaras debe ir marquillado con el número de la cámara, ponchado y sin añadiduras de acuerdo a la norma técnica, figurando dentro del rack de comunicaciones, el sistema debe estar configurado con su OSD en las cámaras, con el fin, que se pueda visualizar en pantalla la fecha, hora, numero de la cámara y sitio de ubicación de la misma.	1	0	0	$
37		Instalar, configurar y operar los medios tecnológicos instalados y el escáner de inspección a elementos (Rayos X), suministrando todos los materiales y accesorios necesarios para el correcto funcionamiento de estos dispositivos, sin ningún costo adicional para la Fiscalía General de la Nación, en el sitio que determine el Responsable de la sección de Seguridad a Instalaciones de la Entidad, previo concepto técnico del CENTRO DE	1	0	0	$

		ADMINISTRACION DE CONTROL Y MONITOREO – CACYM- de la Entidad.				
38		Todas las cámaras instaladas deben estar y permanecer sincronizadas con la fecha y hora legal colombiana.	1	0	0	$
39		Configurar perfiles de usuario en los sistemas de grabación, los sistemas de control de acceso para funcionarios y los sistemas de registro de visitantes, de acuerdo a lo requerido por el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de cada seccional.	1	0	0	$
40		Los sistemas de control de acceso deben tener la capacidad de almacenar los registros de marcaciones de ingresos y salidas de los funcionarios, visitantes y vehículos, para generar los reportes necesarios cuando así se requieran.	1	0	0	$
41		Suministrar los accesorios y cualquier elemento o equipo (breaker, regulador de voltaje, supresor de picos u otros) que se requiera para la protección necesaria en sus equipos, con el fin, de garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los medios tecnológicos instalados durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana, por ser un servicio permanente y continuo.	1	0	0	$
42		No se podrá retirar de las sedes de la Fiscalía General de la Nación ninguno de los dispositivos y medios tecnológicos instalados, sin previa autorización del Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Entidad.	1	0	0	$
43		Capacitar a su personal de guardas de seguridad sin ningún costo adicional, en la operación y administración de los medios tecnológicos y el escáner de inspección a elementos (Rayos X) y detectores de metales manuales.	1	0	0	$
44		Garantizar la continuidad e ininterrupción del servicio de los medios tecnológicos a partir de la firma del acta de inicio, en cada una de las sedes que conforman el contrato.	1	0	0	$
45		Como periodo de transición, se estable el término de dos (2) meses a partir de la fecha del acta de inicio, periodo que será el plazo máximo para hacer la entrega del 100% de los equipos solicitados, instalados y en perfecto funcionamiento en cada una de las sedes que conforman el contrato, sin querer decir esto, que el contratista no tenga la obligación a partir de la firma del acta de inicio de garantizar el funcionamiento de los medios tecnológicos y la información que estos suministran.	1	0	0	$
46		El contratista garantizará al supervisor del contrato la entrega de las evidencias de cumplimiento de la Resolución 1811 de 2025, con los siguientes documentos. Certificados de capacitación de cada operador. Programa de protección radiológica vigente. Dosimetría del personal expuesto cuando aplique. Certificados de mantenimiento y calibración de los equipos. Licencia emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de la Entidad territorial correspondiente.	1	0	0	$
47		Presentar el plan de mantenimiento y monitoreo al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, dentro de los veinte (20) días siguientes de la firma del acta de inicio, el cual, debe estar aprobado por la supervisión del contrato e incluir al menos los siguientes ítems: A. PLAN DE TRABAJO: Que incluye la metodología que propone para la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del CCTV y medios tecnológicos, su monitoreo y atención de contingencias. B. CAPACITACIÓN: Que incluye el manejo y operación de los sistemas de alarmas, CCTV y control de acceso. C. PERSONAL: Indicación del perfil de las personas que adelantarán la manipulación, mantenimiento y monitoreo de los sistemas de alarmas, CCTV y control de acceso, así como las labores que atenderán. D. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Programa de mantenimientos preventivos que le realizará a las diferentes sedes durante la ejecución del contrato, el cual debe ser aprobado por la supervisión del contrato. E. SOPORTE LOGÍSTICO: Recursos y equipos que dispondrá para llevar a cabo la labor del mantenimiento y de monitoreo, atendiendo lo solicitado por la Fiscalía General de la Nación en los pliegos de condiciones.	1	0	0	$
48		Dotar al personal técnico de las herramientas y equipos necesarios para realizar los mantenimientos preventivos o correctivos, las instalaciones, reubicaciones y demás labores que le sean asignadas.	1	0	0	$
49		El servicio de mantenimiento correctivo se prestará en el sitio, cada vez que se presente mal funcionamiento o daño en algún medio tecnológico, con un tiempo de respuesta no superior a cuatro (4) horas continuas cuando el daño se presente en sedes ubicadas en las ciudades principales y (24) horas continuas cuando el daño se presente en sedes ubicadas en las zonas rurales, contadas a partir del momento de la comunicación del incidente al contratista, el cual deberá obrar por escrito y será dirigido a las direcciones electrónicas informadas por el contratista al inicio de la ejecución del contrato.	1	0	0	$
50		El servicio de mantenimiento preventivo deberá prestarse en sitio; de acuerdo a las fechas definidas en el cronograma de actividades presentado por el contratista en la firma del acta de inicio y aprobado	1	0	0	$

		por la supervisión del contrato.				
51		En caso de requerirse cambios de algún o algunos elemento(s) o equipo(s), con ocasión a cualquier tipo de mantenimiento, falla o desperfecto; éstos deben realizarse por equipos o elementos de iguales o mejores características, dentro de un plazo máximo de cuatro (04) horas continuas para sedes ubicadas en ciudades principales y veinticuatro (24) horas continuas para sedes ubicadas en zonas rurales, contadas a partir del retiro de los elementos o equipos, por tal motivo, el contratista debe prever contar con equipos en stock para atender cualquier requerimiento dentro de los plazos señalados.	1	0	0	$
52		Instalar los discos duros en los sistemas de grabación en cada una de las sedes, los cuales deben tener interfaz SATA y deben ser de alto desempeño para circuito cerrado de televisión (CCTV), levantando acta de registro de la instalación y entregando copia de dicha acta al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones con destino a la supervisión del contrato.	1	0	0	$
53		Retirar periódicamente los dispositivos de almacenamiento, cuando la capacidad de almacenamiento de grabación de los mismos se encuentre máximo en un noventa y cinco (95%), con el acompañamiento de un delegado designado por el supervisor del contrato, levantando acta de registro del retiro y entregando copia de dicha acta al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones con destino a la supervisión del contrato.	1	0	0	$
54		Realizar la verificación conjunta de los dispositivos de almacenamiento y/o discos duros en compañía de un delegado de la Entidad y del técnico de medios tecnológicos de la empresa de seguridad, antes del retiro de los mismos de los video grabadores, con el fin, de evidenciar que contienen la información respectiva y que no se presentó sobre escrituras o pérdida de información, levantando acta de registro de la verificación y entregando copia de dicha acta al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones con destino a la supervisión del contrato.	1	0	0	$
55		Los dispositivos de almacenamiento y/o discos duros retirados de los video grabadores deberán ser resguardados y almacenados por el contratista de manera óptima y adecuada, en la ciudad principal de cada una de las seccionales que conforman el contrato, por un término no inferior a un (01) año posterior a su retiro, garantizando su integridad física, funcional y el acceso a la información contenida en los mismos.	1	0	0	$
56		Instalar el remplazo del dispositivo y/o disco duro retirado de los video grabadores con el acompañamiento de un delegado designado por el supervisor del contrato, levantando acta de registro de la instalación y entregando copia de dicha acta al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones con destino a la supervisión del contrato.	1	0	0	$
57		Los discos duros instalados en cambio de los que están al 95% de su capacidad de almacenamiento, deberán contener en el rotulado la siguiente información; el nombre de la sede, dirección, la fecha de instalación de este (fecha de inicio de grabación), y se complementará el día de su retiro con; el número del serial del disco duro, fecha de inicio de la grabación, fecha de la finalización de las grabaciones, fecha de retiro del disco duro, si son dos (02) discos extraídos de un solo videograbador indicar de cual se extrajeron, si existe más de un videograbador en dicha sede igualmente identificarlo, (ejemplo Videograbador Nº1 y Videograbador N.º 2), nombres del Técnico de la empresa que retiro el disco y del funcionario que evidencio el retiro, embalar el disco duro en bolsa antiestática, el sticker debe ir fijado al disco y no sobre la bolsa antiestática.	1	0	0	$
58		Realizar el back up y/o copia de seguridad semanal de las bases de datos de los sistemas de control de accesos de ingreso y salida de funcionarios, visitantes y vehicular, entregando en medio magnético, CD, DVD o dispositivo de almacenamiento suministrado por el Contratista y en formato estándar (Excel y PDF), al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de cada Seccional, suscribiendo por parte del técnico de medios tecnológicos asignado por el contratista, un acta en la cual consigne las actividades realizadas, respecto del registro del ingreso vehicular el archivo deberá contener como mínimo la fecha de ingreso y salida, hora, placa, nombre del funcionario, teléfono y sede.	1	0	0	$
59		El contratista deberá garantizar la conservación y custodia de los dispositivos de almacenamiento utilizados en la ejecución del contrato y de los registros fílmicos y/o grabaciones contenidas en los mismos, por un término no inferior a un (01) año, contado a partir de la fecha del acta en que se consignó el retiro del correspondiente dispositivo de grabación de cada una de las sedes que componen el contrato.	1	0	0	$
60		Dentro del término de conservación y custodia de los dispositivos de almacenamiento utilizados en la ejecución del contrato y de los registros fílmicos y/o grabaciones contenidas en los mismos, el supervisor del contrato podrá solicitar al contratista la extracción y	1	0	0	$

		entrega de dicha información, evento en el cual; el contratista contará con un término de veinticuatro (24) horas posteriores a la comunicación del requerimiento, para efectos de allegar a la supervisión la información requerida. En el anterior evento, el contratista suministrará la información requerida a la Entidad en un dispositivo de almacenamiento que le será devuelto una vez realizado el respectivo respaldo o back up de la información solicitada; en todo caso; la devolución del dispositivo de almacenamiento facilitado por el contratista deberá realizarse en un término no superior a los treinta (30) días calendario. Dentro del mismo término de conservación y custodia, el contratista deberá facilitar junto con el dispositivo de almacenamiento referido en el párrafo anterior; en el lugar y fecha definido por la supervisión del contrato o el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, la instalación del software y los equipos de cómputo, DVRS, videograbadores, o similares, compatibles y necesarios para extraer la información, acceder posteriormente a la misma; y visualizar los registros fílmicos requeridos por la supervisión del contrato o el Líder de la Sección de Seguridad a Instalaciones. El software y los equipos de cómputo, DVRS, videograbadores o similares, suministrados por el contratista para visualizar la información, y acceder posteriormente a la misma, serán devueltos una vez realizado el respectivo respaldo o back up de la información solicitada.				
61		Cumplido un (1) año de haber sido retirados los discos duros o dispositivos de almacenamiento utilizados en el proceso de monitoreo y control de accesos de las respectivas sedes que conforman el contrato, los cuales, se encuentran conservados y custodiados por el Contratista, se procederá a practicarles conjuntamente el "borrado seguro", procedimiento para el cual el contratista deberá disponer y garantizar la presencia de su técnico de medios tecnológicos y la Entidad a un servidor asignado por el Supervisor del Contrato o el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la respectiva Seccional. De la anterior actividad se dejará constancia en la respectiva acta de servicio, en la que conste las actividades realizadas, la identificación e individualización del dispositivo de almacenamiento, los periodos de tiempo objeto de borrado de información o grabación, la sede a la que correspondía dicho dispositivo, entre otros aspectos. Para efectos de realizar el borrado seguro, el Contratista junto con el dispositivo de almacenamiento; deberá facilitar en el lugar y fecha definido por la supervisión del contrato o el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la respectiva Seccional, la instalación del software y los equipos de cómputo, DVRS, videograbadores o similares, compatibles y necesarios para la visualización y el borrado de la información y registros fílmicos contenidos en dichos discos duros o dispositivos de almacenamiento. El software y los equipos de cómputo, DVRS, videograbadores o similares, compatibles y necesarios para realizar el borrado seguro suministrados por el contratista, serán devueltos una vez realizada la actividad de borrado seguro de la información.	1	0	0	$
62		En cualquier momento, el Supervisor del Contrato o el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones previo visto bueno de la Supervisión del contrato, podrá solicitar al contratista la realización de un back up, copia de seguridad o extracción selectiva de información de los dispositivos de almacenamiento que se encuentran instalados en los videograbadores o aquellos que se encuentren en custodia de la empresa de seguridad. En el anterior evento, el contratista contará con un término de veinticuatro (24) horas posteriores a la comunicación del requerimiento, para efectos de allegar a la supervisión o Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones la información requerida. Para tales efectos, el contratista suministrará la información requerida a la Entidad en un dispositivo de almacenamiento que le será devuelto una vez realizada la verificación de la información requerida. En todo caso; la devolución del dispositivo de almacenamiento facilitado por el contratista deberá realizarse en un término no superior a los treinta (30) días calendario. Dentro del mismo término dispuesto para la entrega de la información requerida, el contratista deberá facilitar junto con el dispositivo de almacenamiento referido en el párrafo anterior; en el lugar y fecha definido por la supervisión del contrato o el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la respectiva Seccional, la instalación del software y equipos de cómputo, DVRS, videograbadores o similares, compatibles y necesarios para extraer la información, acceder posteriormente a la misma y visualizar los registros fílmicos requeridos por la supervisión del contrato. El software y los equipos de cómputo, DVRS, videograbadores o similares, compatibles y necesarios suministrados por el contratista para extraer la información y acceder posteriormente a la misma; serán devueltos una vez realizada la verificación de la información.	1	0	0	$
63		El contratista se compromete a delegar a uno de sus empleados, para que junto con el funcionario designado por la Fiscalía General	1	0	0	$

		de la Nación, coordinen las relaciones específicas del servicio en cada una de las seccionales que conforman el contrato. Cada uno de los Coordinadores del Contrato, deberá tener domicilio en la ciudad principal de cada una las seccionales que conforman el contrato. El servicio del coordinador del contrato será prestado de forma continua e ininterrumpida; toda vez que, al presentarse alguna novedad o emergencia en horario diurno, nocturno o festivo, se debe dar solución de manera inmediata, para no generar ningún riesgo a los activos y servidores, funcionarios, contratistas, visitantes y usuarios de la Fiscalía General de la Nación.				
64		REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL COORDINADOR DEL CONTRATO. 1. Experiencia laboral mínima de cuatro (04) años, en el desempeño de funciones de coordinación de servicios de vigilancia y seguridad privada. 2. Contar con la acreditación como consultor en seguridad, otorgada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la cual, deberá estar vigente durante toda la ejecución del contrato. 3. No tener inhabilidades e incompatibilidades según lo establecido en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1474 de 2011. 4. El Coordinador designado no podrá ser el Representante Legal, Gerente, Jefe de Operaciones, dueño o socio de la Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada, sucursales o agencias. 5. Póliza de vida de acuerdo al Decreto 1588 del 26 de noviembre de 2021 "Por el cual se adiciona la Sección 12 al Capítulo 1 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 2 del Decreto 1070 de 2015 – Seguro de vida colectivo".	1	0	0	$
65		El contratista debe allegar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones a más tardar el día siguiente de la firma del acta de inicio, la hoja de vida con soportes de la(s) persona(s) que presenta como Coordinador(es) del contrato, con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos del perfil y obtener la aprobación del Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, previo visto bueno de la supervisión del contrato. En el evento en que la persona designada por el contratista como coordinador no cumpla con los requisitos exigidos, y por tal no obtenga la aprobación de la Entidad para el ejercicio de funciones de coordinación, el contratista deberá presentar nuevamente al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, a más tardar el día hábil siguiente de la comunicación de la Entidad informándole sobre dicha circunstancia, la nueva hoja de vida de la persona que presenta para el ejercicio de la coordinación junto con los respectivos soportes, para adelantar la respectiva verificación de la información y posterior aprobación. En caso que durante la ejecución del contrato se requiera el cambio del Coordinador aprobado por la Entidad, el contratista debe presentar la nueva hoja de vida con el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para el perfil, dentro del término de los diez (10) días calendario anteriores a que se haga efectivo el cambio de coordinador, con el objeto de obtener la aprobación previa para el ejercicio de funciones de coordinación de la nueva persona designada por el contratista, aprobación que emitirá el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, previo visto bueno del Supervisor del contrato; lo anterior con el objeto de evitar traumatismos en la prestación del servicio de coordinación, el cual se reitera debe ser continuo e ininterrumpido. NOTA 1: En cualquier caso, para el cumplimiento de su obligación de designar coordinador; el contratista deberá de manera previa al ejercicio de las funciones de coordinación, aportar la documentación integra que acredita el cumplimiento del perfil requerido, el cual, deberá ser autorizado por el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones; previo visto bueno de la supervisión del contrato. NOTA 2: En ningún caso se permitirá ni será válido el ejercicio de funciones de coordinación de personal diferente al designado por el contratista y aprobado por la Entidad. NOTA 3: Tampoco será válido el ejercicio de funciones de coordinación respecto de quien no ha acreditado el cumplimiento de los requisitos exigidos para el perfil de coordinación ni ha obtenido la respectiva aprobación de la Entidad. NOTA 4: Para todos los efectos, solo se entenderá el ejercicio de las funciones de coordinación a partir del momento en que el contratista acredite de manera íntegra los requisitos exigidos para el perfil y la entidad emita la respectiva aprobación de la hoja de vida de la persona designada por el contratista para el cargo de coordinador del contrato.	1	0	0	$
66	**FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL CONTRATO**	Elaborar, suscribir y aportar a la Entidad los respectivos estudios de seguridad de cada una de las instalaciones objeto del contrato, requeridos al inicio de la ejecución contractual y las que se llegaren a reubicar, crear o modificar. Dichos estudios de seguridad deben contener como mínimo la siguiente información; Relación de las condiciones estructurales de la sede, Relación de los mecanismos de seguridad física y tecnológica de cada sede, Análisis del comportamiento delincuencial de la zona de ubicación de la sede, Análisis de los riesgos encontrados de cada una de las sedes.	1	0	0	$
67		Programar, organizar, planificar, controlar y verificar el cumplimiento de la prestación de los servicios de vigilancia contratados,	1	0	0	$

		entregando la programación de servicio el día hábil antes del comienzo del siguiente mes, al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, al igual, reportar de forma diaria las novedades que se presenten en las diferentes sedes.				
68		Servir permanentemente de enlace entre la Fiscalía General de la Nación y el contratista, a través de los funcionarios que ejercerán el control de la ejecución del contrato.	1	0	0	$
69		Presentar mensualmente estrategias y recomendaciones de seguridad de acuerdo con las necesidades de la Fiscalía General de la Nación, de tal manera que se garantice la adecuada prestación del servicio y encaminadas a mejorar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad durante la ejecución del contrato.	1	0	0	$
70		Prestar asesoría en seguridad y apoyo operativo cuando la Entidad lo requiera o en situaciones de contingencia o emergencia.	1	0	0	$
71		Verificar las novedades presentadas en los sitios y puestos objeto durante la ejecución del contrato, entregando informe escrito al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de los resultados de dicha verificación. Así como, constatar que el personal a su cargo esté prestando el servicio adecuadamente y dentro de los horarios establecidos.	1	0	0	$
72		Presentar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones designado por la Fiscalía General de la Nación de cada Seccional, informe mensual que contenga la siguiente información: Información y documentación actualizada del personal que presta el servicio objeto del contrato. Listado del personal de vigilantes de seguridad y supervisores de vigilancia que van a prestar el servicio en cada una de las sedes, mencionando nombre completo, número de cédula, teléfono móvil, fecha de vigencia de los cursos de capacitación, acompañados de las respectivas afiliaciones a los sistemas de seguridad social previstos en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, caja de compensación familiar, contrato laboral y acta de confidencialidad de la información debidamente formalizada. Informe de visitas de inspección de cada una de las sedes que conforman el contrato. Relación de las novedades presentadas en el dispositivo de seguridad. Listado del armamento utilizado durante el mes, indicando su identificación, el tipo de permiso y la sede en la que se encuentra asignada. Programación mensual de servicio. Recomendaciones, correctivos, sugerencias y seguimiento a los riesgos y protocolos de seguridad, generados para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. Relación de supervisiones físicas a los servicios, con sus respectivos soportes. Relación de dispositivos de almacenamiento y/o discos duros instalados y retirados de los videograbadores de cada una de las sedes que conforman el contrato, durante el respectivo mes, indicando su individualización o identificación, el lugar de donde fue retirado, el lugar donde fue instalado y su ubicación de custodia.	1	0	0	$
73		Ejecutar los cambios y relevos del personal que sean necesarios o cuando la Fiscalía General de la Nación lo solicite, teniendo en cuenta que el reemplazo reúna el perfil exigido, cambios que serán comunicados, autorizados y coordinados con el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, previo visto bueno de la supervisión del contrato.	1	0	0	$
74		Elaborar y entregar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la respectiva seccional, en un término no mayor a treinta (30) días calendario a partir de la iniciación de la operación, los protocolos de seguridad, controles de seguridad para el acceso y salida (personas, visitantes, vehículos, armas, celulares, computadores y demás elementos electrónicos), y Planes de emergencia para cada puesto de las sedes que conforman el contrato y de las que llegaren a crearse, reubicarse o modificarse. Para el caso de los protocolos de seguridad estos deben contener como mínimo la siguiente información; I) Definir el alcance. II) Identificar los activos de la Entidad puestos bajo su custodia. III) Identificar las amenazas. IV) Identificar vulnerabilidades y fortalezas. V) Evaluar y calificar (Bajo, Moderado, Alto y/o Catastrófico) el riesgo (Físico, Natural, Químico, Biológico, Humano, Tecnológico). VI) Tratar el riesgo (Según cada riesgo se debe definir las responsabilidades de cada uno de los integrantes del dispositivo de seguridad – guarda, supervisor y coordinador). Para el caso de los controles de seguridad estos deben contener como mínimo la siguiente información; I) Nombre del control, II) Paso a paso de las actividades a realizar por parte del guarda de seguridad, III) Registros que se deben generar, IV) Reportes que se deben efectuar. Los planes de emergencia deben contener como mínimo la siguiente información; I) Identificación de las vías de evacuación, II) Identificación de los elementos de seguridad para atención de desastres (Extintores, camillas, botiquines), III) Planes de evacuación de las instalaciones, IV) Identificación de los puntos de encuentro.	1	0	0	$
75		Presentar la información, registros fílmicos y demás documentos que requiera la Fiscalía General de la Nación, atreves del Supervisor del	1	0	0	$

		Contrato y/o Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones, dentro de los términos señalados en la presente ficha técnica o por la Supervisión del contrato.				
76		Verificar que en cada puesto se encuentre la carpeta del Manual Operacional de Servicio (M.O.S.), en donde deben estar por escrito; las consignas particulares y generales del puesto, controles de seguridad, protocolos de seguridad, planes de emergencia, análisis de riesgos y tratamiento de los mismos, directorio de teléfonos de emergencia, decálogo de seguridad con las armas de fuego, los cuales, deben ser socializados y capacitados para que los guardas de seguridad le den cumplimiento, de lo anterior se debe generar acta de capacitación.	1	0	0	$
77		Certificar y avalar mediante su firma las planillas de supervisión física externa generadas en las diferentes sedes.	1	0	0	$
78		Asistir a las reuniones mensuales, previo al pago de la facturación respectiva en la fecha y hora que convoque el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, en cada seccional, con el objeto de atender reclamaciones y tomar decisiones relativas al servicio, las cuales quedarán consignadas en actas y serán de obligatorio cumplimiento.	1	0	0	$
79		Presentar el día siguiente al de su designación y aprobación por parte de la Entidad, un cronograma de las visitas de inspección de seguridad, que realizará a todas y cada una de las instalaciones, indicando la fecha de las visitas, fecha de entrega de resultados de seguimiento de riesgos y recomendaciones de seguridad al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones. Este cronograma deberá incluir visitas los días sábados, domingos y festivos. Mediante la visita, se deberá comprobar el grado de cumplimiento del contrato, las consignas particulares y generales del puesto, controles de seguridad, protocolos de seguridad, planes de emergencia, impartiendo recomendaciones de seguridad según el seguimiento al estudio individual de riesgos y seguridad de cada sede.	1	0	0	$
80		Realizar mensualmente campañas de sensibilización en seguridad y modalidades de delitos a los servidores de la Entidad, en todas las sedes donde se preste el servicio de seguridad privada, esto mediante cartillas, volantes, videos o charlas, de las cuales se deben entregar las respectivas evidencias al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones asignado por la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
81		Entregar al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario a partir de la iniciación de la ejecución del contrato, los planes de contingencia para cada instalación donde se presta el servicio, en los cuales, se debe contemplar las acciones a tomar, para que todos los puestos de vigilancia estén permanentemente cubiertos, esto con el fin de garantizar un nivel de seguridad alto en las diferentes dependencias de la Fiscalía General de la Nación. Al solicitar la Entidad un Plan de Contingencia, se busca con esto que se exponga los medios, mecanismos, tiempos, niveles de atención y escalamiento, que en caso de falta temporal de un vigilante de seguridad, en cualquiera de las sedes a cubrir, se activará de tal manera que en ningún momento se vea afectada la prestación del servicio, esto teniendo en cuenta que las dependencias de la Entidad son sensibles en el tema de seguridad y no cabe la posibilidad que se den interrupciones en la prestación del servicio.	1	0	0	$
82		Acreditar mediante la entrega física al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, durante toda la ejecución del contrato los cursos vigentes de actualización de reentrenamiento de los vigilantes de seguridad encargados de prestar la seguridad en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
83		Verificar diariamente el estado de los circuitos cerrados de televisión y sus respectivos registros fílmicos, instalados en cada una de las sedes de la Fiscalía General de la Nación, informando de las novedades presentadas al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones.	1	0	0	$
84		Entregar el back up (formato estándar Excel) semanal de las bases de datos de los sistemas de control de accesos de ingreso y salida de vehículos, al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de cada Seccional, archivo que deberá contener como mínimo la siguiente información; fecha de ingreso y salida del vehículo, hora, placa, nombre del funcionario, teléfono y sede.	1	0	0	$
85	PERSONAL DE GUARDAS DE VIGILANCIA Y	**REQUISITOS MÍNIMOS PARA LOS VIGILANTES** Ser ciudadano colombiano.	1	0	0	$
86		Certificado de Antecedentes Disciplinarios, Certificado de Antecedentes de Responsabilidad Fiscal, Certificado de Antecedentes de la Policía Nacional, Certificado Inhabilidades Delitos Sexuales de la Policía Nacional y Certificado de Medidas Correctivas de la Policía Nacional.	1	0	0	$

87		Tener el certificado de apto psicológica y mentalmente vigente durante toda la ejecución del contrato, además de contar con condiciones físicas adecuadas para el ejercicio de sus funciones.	1	0	0	$
88		El personal deberá tener título de bachiller.	1	0	0	$
89		De acuerdo al artículo 42, numeral 1 de la Resolución N° 4973 del 27 de julio de 2011 expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el personal masculino debe tener su situación militar definida.	1	0	0	$
90		El personal deberá tener vigente durante toda la ejecución del contrato el curso de reentrenamiento en seguridad, de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 4973 del 27 de julio de 2011, expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	1	0	0	$
91		Contar con el curso de fundamentación en medios tecnológicos y tener conocimiento general en el manejo de arcos detectores de metales, detectores de metales (Garrett) y escáner RX.	1	0	0	$
92		Contar con un (01) año como mínimo de experiencia como guarda de seguridad.	1	0	0	$
93		Contar con una credencial de identificación expedida por el titular de la licencia de funcionamiento, con la observancia de los requisitos de capacitación y entrenamiento exigidos en la normatividad vigente de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	1	0	0	$
94		Acreditar mediante certificado de capacitación una práctica de manejo de armas de fuego (polígono) de un instituto de capacitación certificado, también deben demostrar conocimiento legal del uso de las armas de fuego.	1	0	0	$
95		Para el caso del perfil de los supervisores de puesto, se exigirán los mismos requisitos establecidos para el perfil de los vigilantes de seguridad, pero se debe adicionar certificado vigente de capacitación como supervisor, certificaciones laborales que indiquen que posee experiencia como supervisor con un tiempo mínimo de un (1) año.	1	0	0	$
96		13. Póliza de vida de acuerdo al Decreto 1588 del 26 de noviembre de 2021 “Por el cual se adiciona la Sección 12 al Capítulo 1 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 2 del Decreto 1070 de 2015 – Seguro de vida colectivo”.	1	0	0	$
97		**FUNCIONES DE LOS VIGILANTES:** Cumplir a cabalidad con los principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, según como lo establece el artículo 74 del Decreto 356 de 1994, y demás normativa expedida por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada.	1	0	0	$
98		Controlar el ingreso y salida de las personas en las sedes, orientándolas para su correcto desplazamiento dentro de las Instalaciones y responder por el control en todos los accesos existentes, de acuerdo con las instrucciones que imparta la Fiscalía General de la Nación a través del Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones.	1	0	0	$
99		Responder por el oportuno control y cierre de las puertas de las sedes y el encendido y apagado de las luminarias internas y externas.	1	0	0	$
100		Mantener permanente comunicación interna entre los diversos puntos de vigilancia y la central de comunicación de la compañía.	1	0	0	$
101		Responder por los bienes muebles e inmuebles de la Fiscalía General de la Nación y por los demás que se encuentren en las sedes o instalaciones, ya sean instalados interna o externamente.	1	0	0	$
102		Controlar y responder por el ingreso y salida de vehículos de propiedad o puestos a disposición de la Fiscalía General de la Nación, funcionarios y visitantes y la correcta utilización de las áreas de parqueo de la Entidad, de acuerdo con los protocolos de seguridad implementados por la Fiscalía General de la Nación y la empresa de vigilancia.	1	0	0	$
103		Cumplir a cabalidad con los turnos de servicio señalados por el Contratista en cumplimiento del contrato suscrito con la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
104		Garantizar la seguridad en las sedes de la Fiscalía General de la Nación, a ser vigiladas por la Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada, mediante la ejecución coordinada de rondas periódicas internas.	1	0	0	$
105		Responder por la seguridad de los servidores, funcionarios, visitantes, contratistas y usuarios dentro de las instalaciones, cumpliendo con los protocolos de seguridad implementados y estableciendo los mecanismos y controles necesarios para garantizar dicha labor.	1	0	0	$
106		Observar buena conducta y respeto con todas las personas que ingresan a las instalaciones, los funcionarios de la institución y usuarios, así mismo, mantener excelente presentación personal, utilizando correctamente los uniformes exigidos por las normas vigentes de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de no cumplirlo es causal de retiro del dispositivo de seguridad de la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
107		Reportar de forma inmediata al coordinador de la empresa y al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la	1	0	0	$

		Entidad, cualquier incidente, novedad, daño o agresión que se presente dentro de las instalaciones durante la prestación del servicio.				
108		Dar un adecuado uso a los elementos que le sean suministrados para el desempeño de sus funciones y no permitir su utilización en forma indebida. Cuando esto último ocurra la Fiscalía General de la Nación a través del Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones solicitará el cambio inmediato del guarda de seguridad.	1	0	0	$
109		Llegar quince (15) minutos antes del inicio del turno, al sitio de trabajo debidamente uniformados, para asistir a una reunión donde se les impartirá órdenes y consignas que deberán hacer cumplir durante el turno, además para realizar una revisión completa del puesto antes de recibirlo, registrando en el libro de turno el estado en que se recibe y como se entrega el servicio, como también informar las novedades ocurridas durante el servicio.	1	0	0	$
110		Mantener en perfectas condiciones de orden y aseo los puestos de trabajo y los lugares establecidos por la Fiscalía General de la Nación para la toma de alimentos y donde se encuentren ubicados los lockers, quedando prohibido utilizar las garitas o lugares destinados para la prestación del servicio, como bodega para almacenar elementos, ni para preparar o consumir alimentos o recibir visitas.	1	0	0	$
111		Acatar y hacer cumplir las disposiciones existentes en materia de seguridad emanadas por la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
112		Permitir los controles realizados por los Líderes Responsables de la Sección de Seguridad a Instalaciones y demás servidores asignados por la Unidad de Seguridad de la Dirección de Protección y Asistencia para la seguridad de las instalaciones como encargados de sedes y visores de Turno, quienes serán los encargados de hacer cumplir el servicio de manera eficiente, sin que se genere ninguna relación de tipo laboral.	1	0	0	$
113		Tendrán un libro de minuta en cada puesto, suministrado por la empresa de vigilancia y seguridad privada, donde llevarán un registro legible sobre el recibido y entrega del servicio, relevos, novedades y consignas impartidas por el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones.	1	0	0	$
114		Revisar con los medios tecnológicos disponibles, los vehículos y objetos de mano de los visitantes como bolsos, paquetes y maletas, con el fin de restringir el ingreso de elementos prohibidos como celulares, medios de comunicación, armas, explosivos, etc., que puedan ser utilizados para infringir daños a los servidores o las instalaciones. Así mismo, cualquier clase de productos que haga presumir serán comercializados al interior de las sedes, actividad que se encuentra totalmente prohibida.	1	0	0	$
115		Realizar una revisión minuciosa de todos los vehículos que entren y salgan de las instalaciones, verificando que las tarjetas que autorizan el parqueo correspondan al automotor y a quien lo conduce, o que la salida del automotor se encuentre debidamente autorizada por la Entidad, en caso de alguna duda tomarán contacto con el Supervisor de Seguridad que se encuentre de turno y con el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la respectiva seccional.	1	0	0	$
116		No podrán conducir, manipular o accionar de cualquier manera los vehículos que se encuentren dentro de las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación o a cargo de ella.	1	0	0	$
117		Los vigilantes durante la prestación del servicio en la Fiscalía General de la Nación, no podrán utilizar celulares ni elementos electrónicos que los distraigan de sus funciones.	1	0	0	$
118		Se encargarán de operar los escáneres y arcos detectores de metal de propiedad de la Fiscalía General de la Nación, en las sedes donde se encuentren instalados.	1	0	0	$
119		Los vigilantes deberán estar contratados para el cumplimiento del dispositivo de seguridad de la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
120		**FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES DE VIGILANCIA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD**: En la realización de las supervisiones físicas de vigilancia a las sedes y servicios de vigilancia y seguridad privada objeto del presente contrato, se debe efectuar las siguientes actividades; 1. Realizar la verificación física del cumplimiento de los turnos de vigilancia y seguridad privada objeto del contrato, por parte del personal de vigilantes asignados y de acuerdo a la programación de servicio. 2. Realizar la verificación física del estado de los elementos asignados para el servicio a los vigilantes de seguridad (uniformes, armamento, munición, minutas de servicio, medios de comunicación y elementos de apoyo). 3. Realizar la verificación física del estado de los medios tecnológicos asignados e implementados en las sedes objeto del contrato. 4. Realizar la verificación física perimetral de cada sede objeto del contrato, informando las novedades encontradas inmediatamente al coordinador del contrato y a la central de comunicaciones del contratista. 5. Reportar al centro de operaciones mediante el medio de comunicación (Radio Digital – Terminal Móvil Empresarial) toda	1	0	0	$

		novedad del servicio encontrada durante la supervisión física efectuada en cada sede y servicio de vigilancia y seguridad privada objeto del contrato. 6. Relacionar en la minuta de servicio del puesto de manera legible toda novedad del servicio encontrada durante la supervisión física efectuada en cada sede y servicio de vigilancia y seguridad privada objeto del contrato. 7. Relacionar en la planilla de supervisión cada supervisión física efectuada en cada sede y servicio de vigilancia y seguridad privada objeto del contrato. 8. Verificar el cumplimiento de las funciones y obligaciones a cargo de los vigilantes de seguridad asignados a las sedes objeto del contrato. 9. Verificar el cumplimiento de los controles de seguridad, consignas particulares y generales del puesto, protocolos de seguridad y planes de emergencia, por parte de los vigilantes de seguridad asignados a los servicios de vigilancia implementados en las sedes objeto del contrato. 10. Realizar recomendaciones de seguridad a los vigilantes de seguridad asignados a los servicios de vigilancia implementados en las sedes objeto del contrato, de acuerdo a las novedades encontradas en la supervisión física efectuada.				
121		**COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y MEDIOS DE CONTROL DEL SERVICIO, POR PARTE DEL CONTRATISTA**: La supervisión por parte de la empresa de seguridad, deberá pasar físicamente en todas las sedes y a cada uno de los servicios instalados, en donde se presta el servicio de seguridad privada, como mínimo tres (03) veces con un intervalo de cinco horas entre ellas, y mediante el uso de mecanismos tecnológicos como mínimo una (01) vez, para un total de cuatro (4) revistas, para lo cual, deberán dejar constancia legible en las planillas de supervisión y libros de minuta, del nombre del supervisor, su identificación y el nombre del vigilante de seguridad que se encuentra en el puesto, mencionando las observaciones encontradas y recomendaciones necesarias, verificando entre otras el cumplimiento de las funciones y consignas particulares y generales por parte de los vigilantes de seguridad, que los medios tecnológicos se encuentren en perfecto funcionamiento, que las instalaciones externa e internamente se encuentren en perfecto estado, que no haya presencia de personas, vehículos o paquetes sospechosos y generar recomendaciones en seguridad en cada servicio implementado. Para la realización de dichas supervisiones el contratista utilizará el sistema de rondas TAC para generar el reporte en tiempo real, información que deberá ser entregada semanalmente al Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación. Para la realización de la supervisión, el contratista deberá contar con un sistema que le permita establecer los reportes en línea a través de dispositivos móviles por parte de los supervisores en cada una de las revistas realizadas en campo, así mismo, poder generar un registro de su ubicación en tiempo real con cartografía y apoyo de fotografía satelital y el recorrido realizado en el transcurso del día, que permita la creación de formularios de supervisión personalizados, para lo cual, deberá tener como dotación un botón de pánico inalámbrico desde la unidad móvil (GPS) para emergencias, reporte que pueda ser confirmado en visita física al lugar de ubicación o virtual desde las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.	1	0	0	$
122		CAMBIOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL: El contratista atenderá dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, las solicitudes de cambio o relevo del personal (vigilantes y coordinador) que la Fiscalía General de la Nación determine, a través de una comunicación suscrita por el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Entidad, previa autorización de la supervisión del contrato, cuando a su juicio y criterio lo crea conveniente para la Entidad. Si el contratista no cumple con la obligación de cambiar el personal que el contratante señale, se entenderá como incumplimiento del contrato y se realiza el trámite administrativo sancionatorio correspondiente.	1	0	0	$
123	ARMAMENTO, MUNICIÓN Y ACCESORIOS	El armamento deberá estar en perfectas condiciones de funcionamiento y se deberá garantizar por parte del contratista, el mantenimiento permanente de las mismas, dicha dotación será portada por el vigilante durante todo el turno del servicio. Cantidades según el numeral 6,3, de la Ficha Técnica de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización.	1	0	0	$
124	TRANSPORTE	El contratista garantizara que durante la ejecución del contrato, dispondrá de medios de transporte que se ajusten a la normatividad vigente y las establecidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los cuales, serán asignados para la supervisión de los servicios de vigilancia implementados en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, estos vehículos deben permanecer en perfecto estado de funcionamiento y mantenimiento, teniendo en cuenta que son el medio de traslado para llevar a cabo la coordinación y supervisión del dispositivo de seguridad durante las veinticuatro (24) horas del día. Como mínimo se deberá tener un (01) vehículo tipo camioneta 4x4, cinco (05) puertas, en cada una de las seccionales que integran la regional, modelo no anterior al 2024,	1	0	0	$

		con logotipos de la empresa pintados o pegados, que dispongan de exoneración de pico y placa, que estén registrados ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se encuentren relacionados en la plataforma RENOVA.				
125		RADIOS PORTATILES DIGITALES DMR - Funcionamiento Convencional – Digital UHF - Tecnología DMR, Sistema Conexión IP - Cantidad de Canales Mínimo 50 - Estándares Militares MIL-STD 810C, D, E, F y G - Fuente de Alimentación Batería 7.2 a 7.5 Voltios DC - Tipo de llamadas Individual y de grupo - Programación Por - Computador Básico - Botones programable Mínimo uno para emergencia - RECEPTOR - Rango de Frecuencia 403-470 MHZ - Espaciamiento entre canales 12.5 kHz - Estabilidad de Frecuencia +/- 0,5 ppm - Sensibilidad Digital 0.15 µV o inferior - Intermodulación 70 dB - Selectividad de canal 45 dB a 12.5 kHz / 70 dB a 25 kHz - Rechazo Espureas 70 Db - Audio Nominal 0.5 W - Distorsión de audio 3% - Interferencia y Ruido -40 dB a 12.5 kHz / -45 dB a 25 kHz - TRANSMISOR - Rango de Frecuencia 403 – 470 MHZ - Espaciamiento entre canales 12.5 kHz - Estabilidad de Frecuencia +/- 0,5 ppm - Potencia de Salida 4 W - Tipo de Vocodificador Digital AMBE + 2 ™ - Protocolo Digital TIER II, III - CONECTIVIDAD - Inalámbrica Bluetooth, GPS, Wi-Fi - AMBIENTALES - Ingreso de Agua y Polvo IP68 - ACCESORIOS - Batería 3000 mAh DC Lithium Ion (Li-ion) - Antena Tipo helicoidal GPS - Clip de Sujeción Con resorte - Cargador Unitario de mesa alimentación 120 VAC. **NOTA:** Cantidades según el numeral 6,5. de la Ficha Técnica de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización.	1	0	0	$
126		TERMINALES MÓVILES EMPRESARIALES PARA SISTEMA PTT - Pantalla WVGA a color, retroiluminación LED, Corning Gorilla Glass - Fuente de poder Batería de Ion de Litio 3000 mAh - Ranura de expansión Micro SD, 128 GB - Teclado En la pantalla - Audio Altavoz – 1 vatio (94 dBA), Soporte para voz (Altavoz interno/micrófono), dos micrófonos - Botones físicos Baja volumen, Encendido, "Pulsar para hablar" (PTT) - Notificaciones Luz LED, audio y vibración - Capacidad de procesador Mínimo 8 núcleos y 64 bits a 1.4 GHz QCOM MSM8937 ® Cortex A53, caché L2 de 512 KB, optimización de energía - Capacidad de Memoria RAM 2GB – 16 GB Flash o superior - Tarjeta de datos SIM Mínimo 1 ranura para tarjeta SIM o nano SIM - CONECTIVIDAD - GPS GPS – Gonass - Wi - Fi 802.11 a-b-g-n-ac-d-r-h-i-IPv4, IPv6 - GSM / LTE LTE: B1-B3-B7-B8 GSM 850-900-1800-1900 - Bluetooth Bluetooth 4.1 o superior - Red física USB – Tipo C - PROTECCIÓN CONTRA GOLPES Y AMBIENTE - Protección agua y polvo IP65 - Protección contra caídas y golpes Contra caídas múltiples, caídas de 1.2 Mts, según MIL-STD 810G, protección golpes hasta 0.5 MTS - Temperatura de trabajo (-10 °C a 50 °C) - SISTEMA OPERATIVO - Versión de Android Android Nougat 7 o superior - Aplicación de control App de control de aplicaciones y acceso de usuario - Aplicación de seguridad Aplicación de seguridad desarrollada por el fabricante. **NOTA:** Cantidades según el numeral 6,5. de la Ficha Técnica de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización.	1	0	0	$
127		Los vigilantes de seguridad deberán ser dotados de un (01) manos libres, para el manejo de los equipos de comunicación asignados.	1	0	0	$
128		El software de gestión debe permitir el monitoreo de todos los servicios de vigilancia instalados en cada seccional, en donde se tenga el acceso a los grupos de conversación, llamadas privadas, identificación de usuarios, GPS de los radios digitales y las Terminales Móviles Empresariales, alertas de emergencia y mensajes de texto, el acceso debe tener niveles de encriptación para ingresar al servidor de la plataforma. El software de gestión debe permitir además realizar las siguientes actividades: 1 - Administración de llamadas de Voz, grupales, generales y privadas. 2 - Visualización de usuarios, apagados, en línea o con GPS. 3 - Selección de diferentes tipos de mapas para la visualización de las unidades de comunicación. 4 - Arquitectura de la aplicación tipo Cliente – Servidor o Cliente – Agente – Servidor basada sobre IP. 5 - Encriptación de datos entre el Servidor y los elementos de comunicación. 6 - Conectividad con dispositivos móviles Android y IOS. 7 - Creación de informes del sistema en diferentes formatos (PDF, HTML, MHT, RFT, Excel). 8 - Debe contar con la posibilidad de hacer transmisión y recepción de llamadas desde los abonados de radios con redes telefónicas, para lo cual, debe contar con una conexión desde el servidor de aplicaciones a una planta PBX que maneje SIP 2.0, en el momento que este se requiera.	1	0	0	$
129		Contar con un centro de operaciones durante la ejecución del contrato, ubicado en la ciudad principal de cada una de las seccionales que integran la Regional Orinoquia así: para el caso de la Seccional Meta (Meta, Vichada, Guainía y Vaupés), esta infraestructura deberá estar ubicada en la ciudad de Villavicencio, Seccional Casanare, esta infraestructura deberá estar ubicada en la ciudad de Yopal. las cuales, deberán funcionar de manera continua	1	0	0	$

		e ininterrumpida y serán verificadas al tercer (3) día hábil siguiente de la suscripción del acta de inicio y mensualmente durante la ejecución del mismo, por parte de los Líderes Responsables de la Sección de Seguridad a Instalaciones de la Fiscalía General de la Nación de cada una de las seccionales, quienes comprobarán la existencia de las siguientes características– (26 Ítem – contenidos en la Ficha Técnica).				
130	ELEMENTOS DE APOYO	Los elementos de apoyo son aquellos que deben ser dotados por el contratista para la eficiente prestación del servicio. Los bienes a los cuales se refieren estos numerales, están sujetos a la verificación del Líder Responsable de la sección de Seguridad a Instalaciones seccional de la Fiscalía General de la Nación. **NOTA:** Cantidades según el numeral 6,6. de la Ficha Técnica de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización.	1	0	0	$
131		Al inicio de la ejecución del contrato y durante la vigencia del mismo, el contratista estará obligado a suministrar todos los elementos de papelería y de oficina, necesarios para la adecuada prestación del servicio, adicionalmente deberá suministrar los siguientes elementos para cada puesto: Carpeta, que contendrá: * Los protocolos de seguridad, controles de seguridad de salida y entrada de personas, elementos y vehículos, planes de emergencias, estudio de seguridad, análisis de riesgos y tratamiento de los mismos, autorizaciones de entrada y salida de funcionarios y el control de visitantes. * Las consignas particulares y generales impartidas por el Coordinador del contrato asignado por el contratista y el Líder Responsable de la Sección de Seguridad a Instalaciones designado por la Fiscalía General de la Nación. Libros (De pasta dura, hojas tamaño oficio con renglones y páginas numeradas consecutivamente), que contendrán: * Las minutas para cada puesto, en donde se registrara todas las novedades del servicio, supervisiones externas y los cambios de turno. * El control de ingreso y salida de vehículos y de elementos de propiedad de la Fiscalía General de la Nación y visitantes. * Minuta de control y registro de armas de fuego del personal visitante. * El contratista debe realizar la entrega de las minutas de servicio al Líder Responsable de la sección de Seguridad a Instalaciones de cada seccional, al momento de su llenado total, generando acta de cierre del libro y acta de entrega de la minuta a la Entidad.	1	0	0	$
132		El contratista estará obligado a guardar y conservar los archivos que se generen en la ejecución del contrato, realizar mensualmente los respectivos respaldos de los documentos y registros consignados en libros, cuadernos, minutas y registros fílmicos de los CCTV, por un término no inferior a un (01) año después de finalizado el plazo de ejecución. Los documentos e información anteriormente enunciados podrán ser solicitados por Fiscalía General de la Nación, previa autorización del supervisor del contrato. NOTA 1: Los documentos y registros en mención, se deben archivar, custodiar y entregar, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, al Decreto 103 de 2015 y demás normatividad vigente que regule el tema. NOTA 2: La custodia y archivo de los documentos, registros e información anteriormente enunciados, deberá garantizarse en un lugar idóneo para su conservación, en archivadores o estantes metálicos, rotulados y organizados cronológicamente por sede y puesto de servicio de vigilancia.	1	0	0	$
		TOTAL	132	0	0	$
		TOTAL % NO CONFORME	0,00%			
		VAOR TOTAL ANS	$			
		TOTAL % CON EJECUCION A CONFORMIDAD	100,00%			

7. TRATAMIENTO A LAS FALLAS DEL SERVICIO NO CONFORME Y DE NO CONFORMIDADES.

Para efectos de determinar la aplicación de los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), la Fiscalía General de la Nación a través del Líder Responsable de la Unidad de Seguridad de la Dirección de Protección y Asistencia como Supervisor del Contrato, requerirá al contratista o su delegado, mediante solicitud escrita para que comparezca a reunión, con el fin, de aplicar el tratamiento a las fallas del servicio no conforme y de no conformidades, la cual, se efectuará en observancia al principio del debido proceso

y de la normatividad vigente, para establecer los porcentajes de calidad de los Servicios.

Por lo anterior, dicha reunión se tramitará de la siguiente manera;

I] Se le informará al Contratista vía escrita de la fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo la reunión convocada.

II] Junto con la convocatoria a reunión, se le dará traslado al Contratista de los informes de ejecución mensual suscritos por los Líder Responsable de la sección de Seguridad a Instalaciones seccional vía electrónica, los cuales, llevaran anexo las evidencias correspondientes de las fallas del servicio o no conformidades.

III] Llegado el día y hora convocada, el supervisor del contrato dará apertura de la reunión en donde las partes se presentaran y mencionaran en que calidad comparecen, en el escenario que el contratista o su delegado no se presenten a la misma; se procederá a realizar nueva citación, de persistir su inasistencia injustificada a las convocatorias de reunión, se entenderá dicha inasistencia como una aceptación por parte del contratista de las fallas del servicio no conforme y de no conformidades reportadas, y se procederá a aplicar el porcentaje y cuantificación de los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), sin perjuicio de la facultad sancionatoria indicada en el Art. 86 de la Ley 1474 de 2011.

IV] El Supervisor del Contrato pondrá de presente los hechos constitutivos de las presuntas fallas del servicio o no conformidades, las evidencias recolectadas, las normas o clausulado contractual vulnerados y el posible monto económico a descontar, el cual, deberá ser aplicado mediante compensaciones en factor humano o medios tecnológicos, o notas crédito a la facturación del mes inmediatamente siguiente.

V] Se le otorgará la palabra al Contratista para que se pronuncie respecto de las fallas al servicio y no conformidades, controvierta los hechos y evidencias trasladadas y justifique acerca de su responsabilidad o no.

VI] Escuchado y analizados los argumentos del Contratista, el Supervisor del Contrato manifestara la procedibilidad de la aplicación del descuento, según los resultados finales arrojados por los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) acordados.

VII] Una vez escuchada la decisión de la supervisión del contrato respecto de la aplicación de los porcentajes de calidad del servicio y del monto económico a descontar, se le concederá la palabra al contratista para que se manifieste sobre su aceptación y consentimiento o no de dichos resultados.

VIII) El Contratista podrá proponer alternativas de Compensación *(Prestación de servicios de vigilancia o medios tecnológicos y/o generación de Notas Crédito*) sobre el monto final definido a descontar, para subsanar las fallas del servicio y no conformidades.

IX) En el evento de presentarse el escenario mencionado inmediatamente anterior, el Supervisor del Contrato analizará la pertinencia y conducencia de la alternativa de (*Prestación de servicios de vigilancia o medios tecnológicos y/o generación de Notas Crédito*) y se manifestará dentro de la misma reunión de su aceptación o negación.

X] Cierre de la reunión.

NOTA 1: Todas las decisiones tomadas por los asistentes dentro de la reunión serán registradas en un Formato Acta de Reunión, las cuales son de obligatorio cumplimiento.

NOTA 2: El monto económico establecido en el Acta de Reunión, por concepto de no conformidades o fallas en el servicio de acuerdo a los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS), podrá ser aplicado mediante la compensación en la Prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada o medios tecnológicos, aceptados por el Supervisor del Contrato o a través del descuento (*Nota Crédito*) en la factura del mes en el que se presentó la falla o no conformidad, cumplimiento que será verificado por el Supervisor del Contrato o por quien este designe.

NOTA 3: El no cumplimiento o negación de aplicación de los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por parte del contratista, dará lugar al traslado respectivo del informe por presunto incumplimiento contractual, de acuerdo con lo señalado en el Art. 86 de la Ley 1474 de 2011.

ELABORÓ: John Fredy Sánchez Vargas Técnico Investigador II	**REVISÓ: Darío Emilio Alfaro Riveros** Líder de la Unidad de Seguridad	**APROBÓ: John Jairo Ramírez Barrero** Director de Protección y Asistencia (E).
FECHA: 04/11/2026	**FECHA:** 04/11/2026	**FECHA:** 04/11/2026