



ANEXO No 6 Acuerdo Niveles de Servicios

Prestación de los servicios integrales de aseo, limpieza, desinfección y cafetería a nivel nacional, y el servicio de mantenimiento a través de operarios (toderos) para la casa matriz en Bogotá D.C

Nombre del Proponente	
Nit	
Fecha de la Presentacion de la Propuesta	

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SERVICIO DE ASEO SEDES A NIVEL NACIONAL PREVISORA S.A)

Items	Descripción del Acuerdo	Requerimiento	Periodicidad	Servicios a Aplicar	
				Aseo y Cafetería	Mant Menores
Capacitación y/o Formación	Capacitación permanente al personal en temas relacionados tanto al mejoramiento continuo en la prestación del servicio como en la satisfacción del servicio al cliente y/o usuario final, bien sea cliente interno y/o externo.	Planillas de capacitación	semestral	X	X
	En caso de que el contratista brinde servicios de apoyo en jardinería, se deberá suministrar certificado de aplicador de plaguicidas y soportar capacitaciones en relación a la manipulación de estos.	Certificados y soportes de capacitación	Anual		
	El contratista deberá capacitar al personal en manejo de sustancias químicas y/o insumos requeridos, garantizando su adecuado almacenamiento, como la identificación y rotulación de las mismas, incluyendo sus fichas técnicas, hojas de seguridad respectivamente y matriz de compatibilidad de las sustancias químicas utilizadas	Planillas de capacitación/ Hojas de seguridad y Matriz de compatibilidad de sustancias químicas	Anual	X	X
	El contratista deberá capacitar al personal de cafetería en protocolo de atención de reuniones, manejo de etiqueta y manipulación de alimentos, proporcionando los certificados correspondientes para la prestación del servicio.	Planillas de capacitación/ Certificación de manipulación de alimentos	Anual	X	
Cumplimiento Legal	El personal suministrado por el contratista debe de contar con la respectiva dotación y validar por parte de este el cumplimiento del uso de los mismos.	Entrega de planilla de dotación requeridos	Anual	X	X
	El personal suministrado por el contratista debe de contar con los EPP requeridos y validar por parte de este el cumplimiento del uso de los mismos.	Entrega de planilla de EPP requeridos	Mensual	X	X
	El contratista deberá presentar los listados y las hojas de vida , debidamente legajados y foliados con los nombres, identificación y datos de las personas con que atenderá las actividades de acuerdo al número mínimo requerido y para cada una de las sedes donde se prestará el servicio (De acuerdo a los perfiles requeridos); así mismo suministrarlas constancias de afiliación del personal al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, ARL y a la Caja de Compensación Familiar, exámenes médico de aptitud, planilla de seguridad social cumpliendo a cabalidad con el pago de estas obligaciones; así mismo adjuntar la consulta de los antecedentes judiciales a través de la página web de la Policía Nacional de todo el personal. En caso de que se registre antecedentes judiciales de alguna persona, esta no puede ser aceptada en el proyecto; así mismo, se deberá adjuntar para todo el personal la consulta y verificación en la página web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, del Sistema de Registro Nacional de medidas correctivas, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses, impuestas en virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía (Ley 1801 de 2016), en caso de presentar alguna medida correctiva la persona afectada no puede ser aceptada en el proyecto.	*Listados y las hojas de vida debidamente legajados y foliados con los nombres, identificación y datos de las personas con que atenderá las actividades * Constancias de afiliación del personal al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, ARL y a la Caja de Compensación Familiar. *Exámenes médico de aptitud *Planilla de seguridad social cumpliendo a cabalidad con el pago de estas obligaciones *Antecedentes judiciales a través de la página web de la Policía Nacional de todo el personal *Consulta y verificación en la página web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, del Sistema de Registro Nacional de medidas correctivas	Dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la aprobación de garantías del contrato que se suscriba.	X	X
	El personal suministrado por el contratista deberá presentarse puntualmente y debidamente uniformado al momento de iniciar el turno.	Diligenciamiento de planilla de control de ingreso y salida por parte del personal que prestará el servicio de aseo, cafetería y mantenimiento y de vigilancia	Permanente	X	X
	El contratista estará sujeto al cumplimiento de lineamientos establecidas por La Previsora S.A, de acuerdo a los procedimientos y políticas definidas en seguridad física, salud y seguridad en el trabajo y las demás adoptadas por la organización.	No Aplica	Permanente	X	X
	El contratista deberá reportar las novedades identificadas al supervisor del servicio en relación a la prestación del servicio cuando se requiera que sus actividades sean distintas a las definidas contractualmente.	Reportes de novedades	Permanente	X	X
	El supervisor del servicio en representación del contratante, podrá realizar el seguimiento y evaluación del servicio cuando así lo amerite bajo el acompañamiento del representante del contratista asignado.	Check list de obligaciones	Mensual y según necesidades evidenciadas	X	X
El contratista deberá realizar encuestas de satisfacción o evaluaciones del servicio con los respectivos planes de acción de acuerdo a los resultados evidenciados.	Encuestas de satisfacción o evaluaciones del servicio	Trimestral	X	X	

Evaluación del Servicio	El contratista deberá realizar visita a las sedes a nivel nacional de manera semestral y socializar el resultado con el supervisor del servicio y con el Gerente de cada sede de la Previsora S.A, de igual manera verificar el cumplimiento de las labores de tanto de aseo, manejo de residuos y mantenimientos menores, informando las necesidades de las sedes así como el incumplimiento en la realización de sus funciones.	Acta de evaluaciones de servicio realizadas a nivel nacional, con evidencia fotográfica y firma del gerente de la sucursal de Previsora S.A	semestral	X	X
	Para la evaluación del servicio, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos previamente, como la oportunidad en la entrega de la información (documentos requeridos), tanto el cumplimiento en la prestación del servicio como en los requerimientos técnicos definidos.	Formato de evaluación	Anual	X	X
	El contratista deberá presentar informes periódicos en relación al cumplimiento de los servicios pactados, con las evidencias requeridas por parte del interventor del servicio.	Informes de gestión	Trimestral	X	X
Requerimientos del Servicio	Portar el uniforme de manera adecuada y en cumplimiento a las políticas de presentación tanto por parte del contratista como de La Previsora S.A	No Aplica	Permanente	X	X
	Para la prestación del servicio de las sedes el operario (a) , debe realizar verificación revisión de las instalaciones locativas como (cierre de griferías, llaves de poceta y desconexión de equipos eléctricos) informando y reportando las novedades evidenciadas durante la prestación del servicio, que impliquen riesgos a nivel locativo, físico y de seguridad tanto al gerente de sede y supervisor del servicio.	Cumplimiento de rutinas establecidas	Permanente	X	X
	Por ningún motivo el personal asignado a la prestación del servicio, deberá hacer uso de celulares personales y/o manos libres , salvo en casos de fuerza mayor debidamente autorizado por parte del supervisor del servicio y responsable de la sede. El uso de radios personales, queda totalmente prohibido al igual que todo elemento ajeno durante la prestación del servicio.	No Aplica	Permanente	X	X
	Por ningún motivo el servicio se podrá ver afectado por ausencia del personal, este estará bajo responsabilidad y cumplimiento oportuno del contratista asignado.	Cubrimiento son supernumerario (a) de acuerdo a lo siguiente para autorizar su ingreso a las instalaciones: 1. Nombres , apellidos y numero de cedula 2. Documentos de afiliación (ARL, EPS) 3. Inducción previa a las actividades a realizar bien sea en coordinación del supervisor y/o a quien este designe	Según necesidades evidenciadas	X	X
	El proveedor del servicio de mantenimiento menor, deberá registrar las actividades relacionadas a los mantenimientos atendidos vs los solicitados en la sede de Casa Matriz, registrando areas donde se preste el servicio, como a su vez registros fotográficos como evidencia de las intervenciones gestionadas.	Registro de planillas en forms y registros fotográficos	Permanente		X
	En el momento que se evidencie situaciones de fuerza mayor como apoyo a contingencias requeridas en la prestación del servicio por fuera de los horarios y días laborales establecidos, se deberá brindar apoyo en el menor tiempo posible, con cubrimiento de los costos asociados por parte del contratante y autorización expresa del supervisor del contrato para su facturación.	Correo electrónico	Según necesidades evidenciadas	X	X
	El contratista deberá responder por cualquier daño y/o deterioro que se cause a los bienes, equipos, muebles y enseres de la organización en ocasión a las actividades realizadas por el personal a cargo, siempre y cuando se cuenten con las evidencias requeridas del mismo.	Validación previa de anomalías identificadas y socializadas con el contratista por parte del interventor del servicio	Según necesidades evidenciadas	X	X
	Será de completa autonomía por parte del supervisor del servicio realizar movimientos y/o rotación del personal prestador del servicio, bien sea entre sedes o en las mismas cuando así lo considere en concertación con el proveedor del servicio	No Aplica	Según necesidades evidenciadas	X	X
	El personal contratista deberá dar cumplimiento al diligenciamiento de las planillas de registro de rutinas del servicio, estas planillas ya están predefinidas por La Previsora S.A , las cuales deberán publicarse en las baterías sanitarias a nivel general de las sedes. Ajustar los horarios del personal que prestará servicios en el momento que así se amerite, sin afectar el cumplimiento legal de la jornada laboral.	Verificación de planillas en sitio Soporte de comunicación escrita	Permanente Según necesidades evidenciadas	X X	N/A X
	Proporcionar un supervisor que garantice el cumplimiento del servicio en las sedes donde se requiera la atención del servicio	De acuerdo a la descripción del perfil	No aplica	X	X
Emplear para la prestación del servicio, personal idóneo y calificado según perfil requerido, el interventor del servicio podrá participar en la selección del personal de acuerdo al nivel requerido para las sedes	X		X		
Elaborar conjuntamente el cronograma de actividades rutinarias y no rutinarias de las sedes donde se preste el servicio, entre el supervisor e interventor del servicio y dar cumplimiento en la ejecución del mismo.	Definición de cronogramas	Anual	X	X	
Para la Utilización de la maquinaria propios del proveedor, éste deberá garantizar el mantenimiento preventivo , soportando esto con cronogramas , rutinas y copia de los reportes del mantenimiento realizado	Cronogramas de Mantenimiento Preventivo Rutinas y Reportes del Mtt realizado.	Permanente	X	X	

Requerimiento Técnico	El proveedor deberá hacer entrega de los protocolos de aseo y limpieza, para cada una de las especialidades del servicio; así mismo la Previsora S.A entregara sus protocolos definidos.	Protocolos de Aseo y Limpieza	Anual	X	
	El proveedor deberá realizar los cerramientos requeridos y/o medidas preventivas de seguridad con el fin de proteger a los usuarios y/o empleados de las sedes al momento de intervenir áreas específicas; así mismo es obligatorio el uso de avisos de señalización, estos avisos son suministrados por la Previsora S.A	Cerramientos y/o señalización	Permanente	X	X
	El proveedor deberá realizar la programación mensual, con le fin de rotar en las diferentes areas al personal; así mismos debe presentarse mensualmente al supervisor del contrato.	Programación mensual de turnos	Mensual	X	X
	Garantizar los procesos de desinfección de acuerdo a los parámetros definidos entre el supervisor del contrato y supervisor del servicio, que garanticen procesos de salubridad e higiene para las áreas requeridas en las sedes donde se preste el servicio.	Actas del recorrido realizado a las sedes entre el supervisor del contrato y supervisor o coordinador del servicio	Mensual	X	
Requerimientos SST	Adjuntar soportes de pago y de afiliación a la seguridad social del personal outsourcing que preste servicios en las diferentes sedes de la organización	Planillas de seguridad social	Mensual y/o cuando amerite	X	X
	Para los trabajos requeridos en alturas (superior a 1,5 mts) el proveedor del servicio deberá aportar los certificados vigentes de trabajos en alturas del personal de mantenimiento y del personal de alturas cuando se requiera, así mismo el contratista deberá contar con un Coordinador de alturas quien será el responsable de diligenciar los permiso de la lista de chequeo en alturas, como la seguridad social respectivamente, cuando se requieran trabajos superiores a 1.5 mts.	Certificados de personal de trabajo en alturas, exámenes de aptitud médica y certificado del Coordinador de Alturas respectivamente	Según necesidades evidenciadas	X	X
	VACUN	Actas de reuniones	Según necesidades evidenciadas	X	X
	El proveedor deberá, garantizar esquema completo de vacunación del COVID 19, de todos lo operarios; así mismo para todos los operarios de aseo y cafetería sede Bogotá las siguientes capacitaciones y vacunas: <input type="checkbox"/> Manejo y recolección de residuos peligrosos y/o hospitalario <input type="checkbox"/> Esquema de vacunación al día para la Hepatitis B y Profilaxis antitetánica	Certificados de vacunación y certificados de capacitación	Según necesidades evidenciadas	X	X
	El proveedor deberá garantizar el pago de incapacidades de origen común cancelando mencionadas acreencias a cada uno de sus colaboradores dentro del siguiente mes una vez presentada el soporte de la incapacidad por parte del empleado. De acuerdo con lo anterior para aquellas incapacidades que superan los 3 a 15 días, quien realiza el pago a sus empleados es el proponente y es quien realiza recobra a las EPS, para verificar el cumplimiento el proponente debe rendir un informe mensual con los soportes de pago de dichos eventos.	Informes de incapacidades mes vencido y soporte de pago	Mensual	X	X

Compromiso	cumplimiento sí/no	Nombre y Firma Representante Legal
Me comprometo a dar cumplimiento a los Acuerdo Niveles de Servicios para la Prestación de los servicios integrales de aseo, limpieza, desinfección y cafetería a nivel nacional, y el servicio de mantenimiento a través de operarios (toderos) para la casa matriz en Bogotá D.C		