

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS ENTRE  
PROVEEDOR DE SERVICIOS TEMPORALES Y  
EL FONDO COLOMBIA EN PAZ**

**Versión 1.0**

## CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha      | Descripción     | Responsable                |
|---------|------------|-----------------|----------------------------|
| 1.0     | 09-04-2020 | Primera versión | Jillyveth Salamanca Pulido |

| ELABORADO POR:   | REVISADO POR:  | APROBADO POR:                          |
|--|--|--|
| Jillyveth Salamanca Pulido<br>Coordinadora<br>Administrativo FCP | Jillyveth Salamanca Pulido<br>Coordinadora<br>Administrativo FCP | Juan Jose Duque Liscano<br>Gerente FCP |

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

|  |    |
|--|----|
| CONTROL DE CAMBIOS .....   | 2  |
| b. Órganos de Gobierno de los Acuerdos de Niveles de Servicio .....  | 8  |
| 3.1. COMUNICACIONES Comunicación formal .....  | 9  |
| 3.2. MODIFICACIÓN AL ANS Y MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....  | 9  |
| 3.3. INFORMES.....   | 10 |
| 4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – DEFINICIÓN.....   | 10 |
| 4.1. Tramitar las requisiciones de personal remitidas por el supervisor y celebrar los correspondientes contratos.....   | 10 |
| 4.2. Adelantar y acreditar la realización de exámenes médicos ocupacionales de ingreso y retiro, así como pruebas psicotécnicas de la totalidad del personal contratado.....           | 10 |
| 4.3. Elaborar y Aplicar una encuesta de nivel de servicio posterior a la contratación del personal, en el formato autorizado por el supervisor y presentarlo junto con la factura..... | 10 |
| 4.4. Liquidar la nómina mensual y novedades de un empleado contratado directamente por el Fondo Colombia en Paz.....   | 11 |
| 4.5. Pagar la nómina del personal contratado con cargo a los recursos de la subcuenta de funcionamiento del PA-FCP.....  | 11 |
| 4.6. Emitir a cada funcionario contratado el desprendible de pago individual, una vez cancelada la nómina, y acreditar su envió y recibo ante el supervisor. ....                      | 11 |
| 4.7. Acreditar periódicamente, mínimo una vez por mes, el estado de afiliación al Sistema Integrado de Seguridad Social y aportes de todo el personal contratado..                     | 12 |
| 4.8. Afiliar a todo el personal contratado a la Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL). ....   | 12 |
| 4.9. Efectuar las liquidaciones y reportes de actualización a las entidades de seguridad social.....   | 12 |
| De conformidad con las novedades de ascenso, horas extra, retiro, licencias, incapacidades y demás circunstancias que afecten la nómina del personal                                   |    |

- contratado, informando este hecho al supervisor (Cargue de planilla de seguridad social), así mismo se deberá incluir en el informe mensual de actividades. .... 12
- 4.10. Gestionar el recobro de incapacidades debidamente acreditadas, del personal contratado ante la EPS. .... 12
- Adjunto al informe mensual de actividades deben reposar las evidencias de las gestiones de cobro realizadas a cada uno de las entidades de EPS. .... 12
- 4.11. Garantizar la conformación de una carpeta en la cual se registre toda la información de ingreso y gestión de nómina a manera de historia laboral. .... 12
- En esta debe constar como mínimo los documentos señalados en el Anexo No 17 – Control de Documentos Hoja de Vida por cada personal contratado y posteriormente se debe remitir en medio digital al P.A.-Fondo Colombia en Paz ... 12
- 4.12. Registrar en la carpeta laboral de cada persona contratada, cada una de las novedades presentadas, debidamente reportadas por el supervisor y/o empleado. 13
- 4.13. Presentar dentro de los cinco (05) primeros días del mes, un informe detallado de todos los rubros que componen la nómina pagada del mes inmediatamente anterior y de los contratos celebrados. .... 13
- 4.14. Liquidar los contratos previa instrucción del supervisor del PA-FCP. .... 13
- 4.15. Emitir certificaciones laborales cuando sea requerido o solicitada ..... 13
- 4.16. Realizar jornadas de bienestar laboral y capacitación al personal contratado..... 13
- 4.17. Informar al supervisor todos los beneficios y capacitaciones de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). .... 13
- 4.18. Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) ..... 13
- 4.19. Cumplir con la legislación vigente de conformidad con el tipo de persona jurídica a la que pertenezca. .... **¡Error! Marcador no definido.**
- 4.20. Contar con una política de protección de datos y tratamiento de la información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012. .... 14
- 4.21. Atender cualquier tipo de requerimiento inherente al contrato hecho por el Fondo Colombia en Paz. .... 14
- 4.22. Cumplir a cabalidad con todas las especificaciones técnicas estipuladas en el anexo técnico, acatando los tiempos establecidos en cada una de ellas. .... 14
- 4.23. Realizar las reservas hoteleras que le solicite el PA - Fondo Colombia en Paz. .... 14
- 4.24. Realizar los abonos por concepto de viáticos que le solicite el PA - Fondo

Colombia en Paz. .... 14

4.25. Las demás que sean inherentes y necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual. .... **¡Error! Marcador no definido.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **a. Alcance y objetivos**

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que la empresa contratada por el Fondo Colombia en Paz, en adelante el PROVEEDOR, se encuentra sujeto en el ámbito de la prestación de servicios temporales al FONDO COLOMBIA EN PAZ, en adelante el CLIENTE.

Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por PROVEEDOR al Fondo Colombia en Paz.

En este documento se presentan las definiciones de los Acuerdos de Niveles de Servicio y el cumplimiento de los mismos desde la perspectiva conceptual y contractual, así como el esquema de gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio para ser aplicados.

### **b. Las partes**

A continuación se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

De una parte, el CLIENTE, representada por JUAN JOSE DUQUE LISCANO, actuando como vocero y administrador del FONDO COLOMBIA EN PAZ en virtud de su condición de Gerente General.

De otra parte, el PROVEEDOR, través del representante legal de la empresa de servicios temporales contratada por el Fondo Colombia en Paz

### **c. Duración**

El presente acuerdo inicia con la suscripción del contrato y se encontrará vigente hasta la fecha de finalización del contrato.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio prestado por el PROVEEDOR al CLIENTE y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es el de servicio temporales, este consistente en, proveer personal con experiencia e idoneidad manteniendo la autonomía técnica y administrativa del suministro, administración y pago de la nómina.

A continuación, se relacionan las actividades que se encuentran incluidas en este servicio:

- Contratación de personal
- Exámenes médicos (ingreso y retiro)
- Estudio de seguridad y/o visita domiciliaria cuando sea requerido.
- Construcción de carpeta de ingreso y gestión de archivo de nómina (Historia Laboral) para cada una de las personas contratadas.
- Liquidación de nómina.
- Pago de nómina, seguridad social y recobro de incapacidades.
- Emisión de documentos como: soportes de pago, certificaciones, o informes, según se requieran.
- Administración y control de novedades.
- Sistematización del proceso de nómina mediante el uso de un software especializado.
- Implementación y seguimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 3. GESTIÓN Y APLICACIÓN DEL ANS

La estructura organizacional que facilite el diálogo entre las partes sobre asuntos relacionados con el servicio de personal temporal, que permita solucionar los inconvenientes de forma eficaz y adecuada, será descrita a continuación de acuerdo con la metodología adoptada entre las partes.

#### a. Esquema operativo para la gestión del ANS

Los siguientes son los roles y responsabilidades generales de las partes para gestionar la aplicación del documento, utilizar las herramientas informáticas y emitir los informes al Comité de Seguimiento, que se establecen en este documento:

| PARTE   | ROL     | RESPONSABILIDAD   |
|---|---------|---|
| Fondo Colombia en Paz y/o a quien haga sus veces. | Cliente | Realizar seguimiento a los ANS a través de los Comités.<br>Solicitar informes al Proveedor.<br>Participar en la actualización de los ANS.<br>Cualquier otra obligación definida en el presente documento. |

| PARTE                              | ROL       | RESPONSABILIDAD   |
|------------------------------------|-----------|---|
| Proveedor de servicios temporales. | Proveedor | Administrar las herramientas y aplicar los ANS.<br>Presentar los informes de los ANS al Fondo Colombia en Paz.<br>Realizar seguimiento a los ANS a través de los Comités.<br>Participar en la actualización de los ANS.<br>Cualquier otra obligación definida en el presente documento. |

**Nota:** El Proveedor de servicios temporales emitirá reportes mensuales de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos en el presente documento, los cuales se anexarán al informe de actividades mensual.

El Fondo Colombia en Paz tendrá acceso a la información que se generen de las herramientas utilizadas para las diferentes mediciones y podrá requerir al Proveedor reportes de cumplimiento de los ANS en cualquier tiempo previamente acordados.

#### **b. Órganos de Gobierno de los Acuerdos de Niveles de Servicio**

El órgano o instancia de gobierno y ejecución de los Acuerdos de Niveles de Servicio es el Comité de seguimiento

En el Comité de Seguimiento, participará el Supervisor del Contrato y el funcionario delegado por la Coordinación Técnica, de requerirse, se solicitará la presencia del representante legal o su delegado del PROVEEDOR

Las decisiones del Comité de Seguimiento deberán ser tomadas por unanimidad de las partes contratantes y, por consiguiente, el Fondo Colombia en Paz y el Proveedor tendrán igual representatividad para deliberar y decidir independientemente del número de integrantes del comité que participen en la reunión.

Este Comité, quien es la instancia que define las políticas de ejecución contractual, tendrá las siguientes funciones y en virtud de las mismas definirá las políticas y acciones requeridas para garantizar la normal ejecución del contrato:

- Emitir lineamientos generales para garantizar la ejecución y cumplimiento de las obligaciones entre las partes.
- Asegurar que las decisiones y acciones relacionadas con los servicios prestados, se discutan y se acuerden abiertamente entre las partes con el fin de asegurar el cumplimiento eficaz de las obligaciones contractuales.



- Las deliberaciones y decisiones generadas del Comité de Seguimiento, quedaran suscritas en actas y firmadas por los asistentes a las reuniones.
- identificar los posibles incumplimientos del CONTRATISTA o del CONTRATANTE, cuando se discuta la observancia de las obligaciones contractuales y la calidad de los servicios.
- Liderar, coordinar y planificar la ejecución del contrato conforme a lo establecido en su texto y anexos.
- Aprobar las variaciones o mejoras de los servicios y las modificaciones requeridas al documento conforme a los servicios prestados.
- En caso de incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, este comité establecerá los planes de mejora para dar cumplimiento a los ANS.
- Revisar periódicamente las actividades llevadas a cabo durante el plazo del contrato, enfocándose especialmente en las actividades que han afectado negativamente el cumplimiento de los ANS.
- Revisar y aprobar las estimaciones a futuro de las necesidades del servicio, de tal manera que se puedan planificar adecuadamente los recursos tecnológicos y humanos necesarios y su respectiva prioridad.

### **3.1. COMUNICACIONES**

#### **Comunicación formal**

Las comunicaciones formales serán escritas, y bajo la denominación de oficio o comunicación debidamente firmadas por el emisor de la comunicación y registradas en el sistema de gestión documental que apoya la ejecución del contrato.

### **3.2. MODIFICACIÓN AL ANS Y MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Las modificaciones a los Acuerdos de Niveles de Servicios serán llevadas a cabo de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a) Cualquiera de las partes podrá presentar solicitud formal y justificada para realizar modificaciones a los Acuerdos de Niveles de Servicios, para lo cual se requerirá que la parte interesada emita una comunicación formal firmada por el funcionario autorizado por el Fondo Colombia en Paz y dirigida al Representante Legal del PROVEEDOR, o del Representante Legal del PROVEEDOR y dirigida al funcionario autorizado del Fondo Colombia en Paz.
- b) Con base en dicha comunicación, la contraparte presentará la solicitud al Comité de Seguimiento, el cual la evaluará y aprobará si hay lugar a ello.
- c) Si la solicitud es aprobada por el Comité de Seguimiento, se procederá a

- generar la nueva versión del documento Acuerdo de Niveles de Servicios.
- d) Los Acuerdos de Niveles de Servicio que sean modificados y aprobados, entrarán en vigencia a partir del siguiente mes de la aprobación.
  - e) El documento que se origine como consecuencia de la actualización de los ANS deberá ser publicado, distribuido y socializado por los actores autorizados de cada una de las partes, entre su personal.

### **3.3. INFORMES**

El Proveedor entregará al Fondo Colombia en Paz y de acuerdo con lo establecido en los manuales del PA-FCP, el informe mensual de actividades máximo el (5) quinto día hábil del mes siguiente. Para la definición de los alcances del informe, se realizará una mesa de trabajo con los involucrados y se establecerán los parámetros, los cuales, debe contener como mínimo las actividades previstas para cada servicio contratado.

## **4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – DEFINICIÓN**

### **4.1. Tramitar las requisiciones de personal remitidas por el supervisor y celebrar los correspondientes contratos**

Llevar a cabo el proceso de contratación en un máximo de seis (6) horas y en los términos y tiempos que le indique el supervisor del contrato o a quien éste designe, velando por la idoneidad y transparencia de la información suministrada por el postulado y el debido proceso.

El proceso de contratación comenzará a medirse desde el envío por medio electrónico de la solicitud, hasta la conformación de vinculación efectuada por el proveedor vía correo electrónico.

### **4.2. Adelantar y acreditar la realización de exámenes médicos ocupacionales de ingreso y retiro, así como pruebas psicotécnicas de la totalidad del personal contratado.**

Aplicar la normatividad vigente para cada uno de los casos y reportar de manera simultánea con las requisiciones, la efectividad de las actividades ejecutadas para este ítem.

### **4.3. Elaborar y Aplicar una encuesta de nivel de servicio posterior a la contratación del personal, en el formato autorizado por el supervisor y presentarlo junto con la factura.**

Una vez culminado el proceso de contratación se debe realizar la encuesta de satisfacción del servicio, la cual deberá remitirse al cliente junto con la confirmación de vinculación, efectuada por el proveedor vía correo electrónico.

#### **4.4. Liquidar la nómina mensual y novedades de un empleado contratado directamente por el Fondo Colombia en Paz.**

El PA-FCP entregará toda la información correspondiente y el adjudicatario del contrato deberá remitir en el plazo estipulado por el supervisor del contrato y en forma digital, la liquidación de la nómina (teniendo en cuenta para la liquidación incapacidades, enfermedades laborales, casos de debilidad manifiesta, embarazos, ausencias injustificadas, entre otros ) seguridad social, detalle de retención en la fuente, informe de costos del mes y cargue de la planilla de seguridad social al operador mi planilla, para que el FCP proceda a efectuar el pago de la planilla y la nómina de este funcionario, sin que esto genere costo para el PA-FCP.

#### **4.5. Pagar la nómina del personal contratado con cargo a los recursos de la subcuenta de funcionamiento del PA-FCP.**

Garantizar que cada uno de los funcionarios, indistintamente del banco receptor, tenga abonado en horas de la mañana (de las 00:00 a las 11:59 a.m.) en la cuenta bancaria que indique el funcionario, el día (20) veinte de cada mes el salario correspondiente a la vigencia (1-30 cada mes), cuando sea sábado, domingo o festivo, el pago será abonado el día hábil anterior (lunes a viernes).

Para los casos en que se deba suministrar cheque (según requerimiento) deberá expedirse durante las siguientes 3 horas, una vez hecha la solicitud

Los acuerdos de servicios bancarios por cuentas de nómina, se deberá garantizar a través de oficio a la entidad bancaria en donde la empresa de servicios temporales solicita la asociación de la cuenta del funcionario a su cuenta con convenio.

El proveedor deberá adjuntar al informe mensual de actividades, el reporte emitido por la entidad bancaria donde conste el abono en cuenta efectuado a cada funcionario.

#### **4.6. Emitir a cada funcionario contratado el desprendible de pago individual, una vez cancelada la nómina o los viáticos, y acreditar su envió y recibo ante el supervisor.**

Disponer de los medios que garanticen que cada funcionario cuenta con el desprendible de

pago mensual o cada vez que se giren recursos por concepto de viáticos y certificarlo en el informe mensual de actividades.

**4.7. Acreditar periódicamente, mínimo una vez por mes, el estado de afiliación al Sistema Integrado de Seguridad Social y aportes de todo el personal contratado.**

El proveedor deberá adjuntar al informe mensual de actividades, el reporte de pago del Sistema Integrado de Seguridad Social por cada uno de los funcionarios, así como cada una de las entidades del Sistema Integrado de Seguridad Social y debe remitirse de forma individual.

**4.8. Afiliar a todo el personal contratado a la Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL).**

El proveedor deberá adjuntar al informe mensual de actividades, el reporte de afiliaciones Sistema Integrado de Seguridad Social por cada uno de los funcionarios contratados en el mes.

**4.9. Efectuar las liquidaciones y reportes de actualización a las entidades de seguridad social.**

De conformidad con las novedades de ascenso, horas extra, retiro, licencias, incapacidades y demás circunstancias que afecten la nómina del personal contratado, informando este hecho al supervisor (Cargue de planilla de seguridad social), así mismo se deberá incluir en el informe mensual de actividades.

**4.10. Gestionar el recobro de incapacidades debidamente acreditadas, del personal contratado ante la EPS.**

Adjunto al informe mensual de actividades deben reposar las evidencias de las gestiones de cobro realizadas a cada uno de las entidades de EPS.

**4.11. Garantizar la conformación de una carpeta en la cual se registre toda la información de ingreso y gestión de nómina a manera de historia laboral.**

En esta debe constar como mínimo los documentos señalados en el Anexo No 17 – Control de Documentos Hoja de Vida por cada personal contratado y posteriormente se debe remitir en medio digital al P.A.-Fondo Colombia en Paz

**4.12. Registrar en la carpeta laboral de cada persona contratada, cada una de las novedades presentadas, debidamente reportadas por el supervisor y/o empleado.**

En el informe mensual de actividades se debe certificar la actualización de la información de cada una de las personas contratadas.

**4.13. Presentar dentro de los cinco (05) primeros días del mes, un informe detallado de todos los rubros que componen la nómina pagada del mes inmediatamente anterior y de los contratos celebrados.**

Este informe se presentará como anexo al informe mensual de actividades.

**4.14. Liquidar los contratos previa instrucción del supervisor del PA-FCP.**

Dar respuesta a la instrucción en un máximo de (4) horas y en todos los casos garantizar al final de la jornada del último día laborado, la consignación de los recursos al funcionario reportado.

**4.15. Emitir certificaciones laborales cuando sea requerido o solicitada**

Dar respuesta en un término de (1) un día a las solicitudes indistintamente del medio desde donde sean solicitadas. Para el caso de solicitudes de certificación con funciones y/o características especiales se debe dar respuesta en un término no mayor a (2) dos días.

**4.16. Realizar jornadas de bienestar laboral y capacitación al personal contratado.**

De manera periódica y mínimo una vez cada dos meses, se debe programar las jornadas al personal contratado teniendo en cuenta, la disponibilidad informada por el supervisor.

Se debe reportar en el informe mensual de actividades el cronograma de actividades de bienestar, teniendo en cuenta las diferentes festividades que se celebran cada mes, las actividades deberán ser independientes a las que ofrece la Caja de Compensación Familiar.

**4.17. Informar al supervisor todos los beneficios y capacitaciones de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).**

Es responsabilidad del proveedor comunicar al supervisor y socializar el portafolio de servicios que tiene para el personal contratado, así como gestionar la participación en ellos.

**4.18. Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el**

### **Trabajo (SGSST)**

El proveedor debe garantizar la implementación, teniendo en cuenta lo establecido en el análisis preliminar.

**4.19. Cumplir con la legislación vigente y reglamentarias sobre la materia. en especial el artículo 71 de la Ley 50 de 1990, reglamentado en el Decreto 4369 de 2006 e incorporado en el Decreto 1072 de 2015.**

Es responsabilidad del proveedor cumplir con todas las normas y legislaciones vigentes. Para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el decreto 4369 de 2006 e incorporado en el Decreto 1072 de 2015.

**4.20. Contar con una política de protección de datos y tratamiento de la información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012.**

Presentar ante el Fondo Colombia en Paz la política de protección de datos y tratamiento de la información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 para validación y realizar los ajustes sugeridos para aprobación final.

**4.21. Atender cualquier tipo de requerimiento inherente al contrato hecho por el Fondo Colombia en Paz.**

En la ejecución del contrato se pueden dar requerimientos adicionales a los contemplados en los documentos de relación contractual y que son inherentes, por tanto, deben ser atendidos en un término máximo de (2) dos horas.

**4.22. Cumplir a cabalidad con todas las especificaciones técnicas estipuladas en el análisis preliminar.**

Hace parte integral del proceso y de la contratación el análisis preliminar, por tanto, se debe dar cumplimiento a lo establecido en éste.

**4.23. Realizar las reservas hoteleras que le solicite el PA - Fondo Colombia en Paz.**

Las cotizaciones, reserva y pago de hotel se deben realizar para los trabajadores de la nómina que administra, siguiendo las instrucciones impartidas y con la información remitida por parte del P.A. Fondo Colombia en Paz y estas, no generan cobro de AIU.

**4.24. Realizar los abonos por concepto de viáticos que le solicite el PA - Fondo Colombia en Paz.**

Los viáticos se deben realizar para los trabajadores de la nómina que administra, siguiendo las instrucciones impartidas y con la información remitida por parte del P.A. Fondo Colombia en Paz y deben ser reportados al funcionario beneficiario, así como al supervisor, mediante respuesta a la solicitud allegada para el inicio del trámite, en un plazo máximo de (8) ocho horas.

□ Call Center y/o funcionario dedicado para asuntos de viáticos y reservas hoteleras  
Contar y disponer de un Call Center y/o funcionario dedicado para dar respuesta a las solicitudes de viáticos en un término igual o inferior a seis horas siempre y cuando el traslado sea en un tiempo superior a 12 horas desde la solicitud, en caso contrario (inferior a 12 horas) el tiempo de respuesta deberá ser 2 horas, desde la solicitud realizada por el FCP.

**4.25. Informar al P.A. Fondo Colombia en Paz a través de un correo electrónico la presentación del colaborador.**

Se debe presentar al momento de la contratación de un colaborador, un informe al Fondo mediante correo electrónico que incluya los datos de ingreso, así mismo, deberán entregarle al trabajador en misión la constancia de contratación y su respectiva carta de presentación

**4.26. Asumir la responsabilidad de responder las reclamaciones administrativas presentados por los trabajadores en misión (PQRS).**

El contratista deberá presentar un informe mensual de las reclamaciones administrativas presentadas por los trabajadores en misión y la respectiva respuesta que se le dio a su requerimiento.

**4.27. Contar con asesor jurídico laboralista para recibir y responder las solicitudes y requerimientos relacionados con temas laborales realizados por el supervisor del contrato o quien este delegue**

El contratista deberá responder a los requerimientos de carácter jurídico laboral presentados por el supervisor del contrato, en un termino no mayor a (2) dos días