

**Invitación Pública
VAD-023-2025**

Anexo 1. Condiciones Técnicas y Comerciales Obligatorias

El **Proveedor** o **Contratista**, como mínimo, debe cumplir o estar en capacidad de cumplir con las siguientes Condiciones Técnicas y Comerciales Obligatorias (C.T.O.), que son las condiciones mínimas requeridas por la **UdeA** o **Contratante** para ejecutar el objeto del **Contrato para el suministro de Bolsas Plásticas Biodegradables**, por lo cual, no se aceptarán condiciones técnicas inferiores a las establecidas en los Términos de Referencia (TdR) y sus anexos.

El **Proveedor** debe ceñirse a lo indicado en los TdR; sin embargo, podrá presentar opciones y excepciones técnicas o económicas siempre y cuando ellas no signifiquen condicionamientos para la adjudicación, adjuntando las evidencias necesarias para verificar que lo ofrecido es mejor que lo solicitado por la **UdeA**, o que lo solicitado no ofrece las garantías que ésta exige, o cualquier otro medio de verificación que justifique la alternativa, supeditada ésta a la presentación de la propuesta principal o básica (numeral 6 artículo 32 Resolución Rectoral 39.475 de 2014).

Sección I. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Adenda: documento por medio del cual el **Contratante** modifica los Términos de Referencia.

Bienes y Servicios de marca: Bienes y/o Servicios que, en un sentido amplio, tienen un conjunto de atributos, tangibles e intangibles, que lo identifican y lo hacen único en el mercado, ya sea por sus características, su calidad, su durabilidad, su funcionalidad u otro atributo que lo haga único, para satisfacer las necesidades del servicio.

Bioseguridad: Es el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente.

Biodegradabilidad: Es la capacidad que tiene una sustancia o producto para desintegrarse y descomponerse por la acción de microorganismos en elementos que se encuentran en la naturaleza tales como el dióxido de carbono (CO₂), agua o biomasa. Ésta puede producirse en entornos ricos o pobres en oxígeno.

Catálogo de Bienes y/o Servicios: listado de Bienes y/o Servicios con Características Técnicas Uniformes –CTU, que necesita o puede necesitar el **Contratante**.

Clasificador de Bienes y Servicios: sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, conocido por las siglas UNSPSC.

Cronograma: documento en el cual el **Contratante** establece las fechas, horas y plazos para las actividades propias del Proceso de Contratación y el lugar en el que estas deben llevarse a cabo.

Disposición final: Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar contaminación y daños o riesgos a la salud humana y al ambiente (Ley 1672 de 2013)

Estudio de mercado: proceso de recolección y análisis de datos e información para conocer un mercado específico.

Etapas del Contrato: fases en las que se divide la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las actividades propias de cada una de ellas las cuales pueden ser utilizadas por el **Contratante** para estructurar las garantías del contrato.

Mipyme: micro, pequeña y mediana empresa medida de acuerdo con la ley vigente aplicable.

Oferta o Propuesta: es la declaración unilateral de voluntad, dirigida por el **Proponente** al **Contratante**, en respuesta a una Invitación, para la realización de un negocio jurídico, por la cual el primero manifiesta su intención de considerarse ligado al **Contratante** si ésta acepta, conforme al artículo 845 del Código de Comercio.

Pedido/Contrato u Orden de Compra: solicitud formal que realiza el **Contratante** a un **Proveedor**, usando la plataforma ERP de SAP, para que le suministre bienes o servicios con cargo al **Contrato** vigente. En aquél se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

Proceso de Contratación: conjunto de actos y actividades, y su secuencia, adelantadas por el **Contratante** desde la planeación hasta el vencimiento de las garantías de calidad, estabilidad y mantenimiento, o las condiciones de disposición final o recuperación ambiental de las obras o bienes o el vencimiento del plazo, lo que ocurra más tarde.

Proponente: persona, natural o jurídica, que presenta una Oferta o Propuesta al **Contratante**, en respuesta a la Invitación para seleccionar al **Proveedor** del **Contrato**.

Proveedor: Es quien ha sido seleccionado como resultado de la Invitación pública y que suscribe el Contrato con el **Contratante**.

Riesgo: Es un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un contrato.

RUP: registro único de proponentes que llevan las cámaras de comercio y en el cual los interesados en participar en Procesos de Contratación deben estar inscritos.

SECOP: Sistema Electrónico para la Contratación Pública al que se refiere el artículo 3 de la Ley 1150 de 2007.

SMMLV: Salario mínimo mensual legal vigente.

Universidad de Antioquia (UdeA o Contratante): ente Universitario Autónomo público, de conformidad con los artículos 69 y 113 de la Constitución Nacional de Colombia, sin ánimo de lucro, con régimen especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional en lo atinente a las políticas y a la planeación del sector educativo y al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología; goza de personería jurídica, autonomías académica, administrativa, financiera y presupuestal, y gobierno, rentas y patrimonio propios e independientes; se rige por la Constitución Política, la Ley 30 de 1992, las demás disposiciones que le sean aplicables de acuerdo con su régimen especial, y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

Unidades Académicas: dependencias del **Contratante** que cumplen funciones académicas o formativas, tales como: Facultades, Escuelas, Institutos y Corporaciones.

Unidades Administrativas: dependencias del **Contratante** que cumplen funciones o participan en los procesos administrativos, tales como: Rectoría, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría Administrativa, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Posgrado, Dirección de Regionalización, Dirección Jurídica, Sede de Investigación Universitaria, entre otras.

VA: Es la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia (**UdeA**), unidad administrativa responsable de la estructuración, celebración y ejecución del **Contrato**.

Zonas de Cobertura: Es el municipio o conjunto de municipios, en el cual está ubicado el inmueble, la Sede, Seccional o Subsede del **Contratante**, dónde el **Proveedor** deberá prestar el servicio.

Sección II. Condiciones

2.1 Condiciones Técnicas Obligatorias - Características Técnicas Uniformes (CTU)

Los productos que el **Proveedor** venda a la **UdeA**, sean nacionales o importados, deben, como mínimo:

- 1) Cumplir con la normativa colombiana vigente para la fabricación, importación y comercialización, según sea el caso, de los productos vendidos.
- 2) Cumplir con las normas sobre importación y nacionalización de mercancías, cuando sea el caso;
- 3) Cumplir con las normas del vigentes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- 4) Cumplir con las normas sobre impuestos nacionales;
- 5) Cumplir con las normas de protección a la explotación laboral infantil;
- 6) Cumplir con las normas contra el lavado de activos;
- 7) Garantizar que se respete la unidad de medida, tamaño, color, peso, presentación, marca y cualquier otra especificación técnica del producto.
- 8) Cumplir con las normas de protección al consumidor y respetar la unidad de medida, color, presentación, marca y demás Condiciones Técnicas Uniformes del producto ofrecido.

Causal de terminación con justa causa: Cuando la **UdeA**, durante la ejecución del **Contrato**, encuentra que el **Proveedor** no cumple una o varias de las **CTU**, podrá: (i) terminar el contrato, con justa causa, el **Proveedor** incumplido; (ii) Compulsar copias a la autoridad competente para que investigue.

Las **CTU** de los bienes o productos son las contenidas en:

- 1) **Anexo 1-** Bolsas Plásticas Biodegradables.

2.2. Fichas técnicas y documentos adicionales.

El **Proveedor**, debe:

- 1) Entregar al **Contratante**, al momento de presentar las Propuesta, la **ficha técnica o documentos adicionales**, según sea el caso, de los bienes o productos que ofrezca. En el **Anexo 1**, se indica en cuáles bienes o productos se debe entregar ficha técnica o documento adicional. Lo anterior, con el fin de evaluar el

cumplimiento de las especificaciones técnicas (incluido la calidad) de los elementos, durante el Proceso Contractual.

- 2) Revisar la unidad de medida de cada uno de los productos a cotizar, con el fin de presentar el precio. Lo anterior teniendo en cuenta que, en algunos productos, el precio no es por unidad (UN) sino por paquetes (PQ).

2.3. Condiciones Comerciales Obligatorias

El **Contratante** advierte al **Proveedor** que, por tratarse de un Contrato de Suministro, de bienes o productos de consumo, durante la ejecución y vigencia del **mismo**, podrá:

- 1) Crear y suprimir bienes o productos, según las necesidades del servicio, para cumplir el objeto y alcance del **Contrato**.
- 2) Solicitar, al **Proveedor**, la cotización de nuevos bienes o productos, según las necesidades del servicio, cumplir el objeto y alcance del **Contrato**.
- 3) Variar, para aumentar o disminuir, el número de bienes o productos que se necesiten para los fines misionales.
- 4) Solicitar, al **Proveedor**, el reemplazo o sustitución de bienes o productos por otros de similar o mejores especificaciones o calidades, previa cotización.
- 5) Verificar, en forma aleatoria, que los bienes o productos cumplan con las CTU.
- 6) Solicitar la presentación de muestras y/o las certificaciones del (los) producto(s). Lo anterior, con el fin de evaluar el cumplimiento de las especificaciones técnicas (incluido la calidad) de los productos, durante el Proceso Contractual.

2.4. Alcance del Contrato

El **Contrato** incluye el transporte, distribución y entrega de los bienes o productos en las Zonas de Cobertura (ver **Anexo 3**).

2.5. Domicilio contractual y Zonas de Cobertura

2.5.1. Domicilio contractual: Para todos los efectos, legales y contractuales, el domicilio contractual es la ciudad de Medellín, Calle 67 No. 53-108, bloque 16, oficina 304.

2.5.2. Zonas de Cobertura: El **Proveedor** debe entregar los productos comprados por la **UdeA** en las Zonas de Cobertura establecidas en el **Anexo 3** o en las que se indique en la solicitud de pedido.

2.6. Vigencia mínima de la Propuesta

El **Proveedor** debe garantizar que la Propuesta debe tener una vigencia mínima de 1 año, contados a partir de su adjudicación.



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Vicerrectoría Administrativa

2.7. Precio

El Contratante pagará al **Proveedor** los bienes, según el precio establecido en el Pedido/Contrato y en el Catálogo de Bienes ofertado.

2.8. Inclusión de productos

El **Contratante**, a través la Vicerrectoría Administrativa, puede solicitar a los Proveedores incluir nuevos productos siempre que las **UAA Compradoras** los hayan solicitado o se determine que son necesarios o convenientes para el **Contratante**, para lo cual se procederá así:

- 1) Definir las especificaciones técnicas de los nuevos productos, según lo solicitado por las **UAA Compradoras**;
- 2) El **Proveedor** deberá presentar la propuesta dentro del horario y fecha establecidos;
- 3) Si después del plazo establecido para recibir las cotizaciones no se recibe respuesta se entenderá que el bien no será cotizado y se autorizará la compra por fuera del Contrato.

2.9. Exclusión de productos del Catálogo de Bienes

El **Contratante** podrá excluir productos del Catálogo de Bienes por las siguientes causas:

- 1) Por obsolescencia;
- 2) Por encontrar mejores condiciones de precio en el mercado;
- 3) Por no ser adquiridos o requeridos por las Unidades Académicas o Administrativas;
- 4) Por afectar la salud humana o el medio ambiente;
- 5) Por violación a normas técnicas, sanitarias o ambientales en su fabricación o comercialización;
- 6) Por disposición de la autoridad competente.

Cuando se decida excluir un producto del Catálogo de Bienes, el **Contratante** comunicará al **Proveedor** su decisión, junto con la identificación del producto y las razones de su exclusión.

2.10. Plazo y forma de pago

1) El **Contratante** pagará al **Proveedor** la factura de venta, a los SESENTA (60) días calendario, siguientes a su recibo y aceptación. La factura de venta debe cumplir con todos los requisitos legales para ser pagada.

- 2) El **Contratante** realizará el pago al **Proveedor**, mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente o de ahorros autorizada por escrito.
- 3) El **Contratante** efectuará las deducciones o retenciones, sobre cada pago, que obligue la Ley.
- 4) El **Contratante** no asume ninguna responsabilidad en el trámite de las facturas, cuando el **Proveedor** cuando:
 - 1) Se presenten documentos incompletos;
 - 2) Se presenten documentos que no cumplan con las normas tributarias o contables;
 - 3) Se presenten documentos que no cumplan o no tengan en cuenta las condiciones del **Contrato**;
 - 4) Se desconocen las políticas o los protocolos o procedimientos administrativos para efectuar el pago del **Contratante**.

2.11. Obligación de cotizar la Lista de Productos

a. Lista Principal de Productos y actualización

El **Proveedor** debe cotizar todos los precios de la Lista Principal de Productos (LPP) del formato de propuesta económica.

b. Causales para modificar la Lista Principal de Productos (LPP)

La **UdeA** podrá modificar el LPP, por las siguientes causas:

- 1) Por obsolescencia;
- 2) Por discontinuar la fabricación del bien;
- 3) Por encontrar mejores condiciones de precio en el mercado;
- 4) Por no ser adquiridos o requeridos por las **UAA Compradoras**;
- 5) Por afectar la salud humana o el medio ambiente;
- 6) Por violación a normas técnicas, sanitarias o ambientales en su fabricación y/o comercialización;
- 7) Por disposición de la autoridad competente.

El procedimiento para actualizar y/o modificar la LPP, se describe en la sección de procedimientos.

c. Lista Secundaria de Productos (LSP)

El **Proveedor** podrá cotizar, todos o parte de la Lista Secundaria de Productos (**LSP**).

2.12. Prohibición de ceder Pedido/Contrato:

El **Proveedor** NO puede ceder ningún Pedido/Contrato de los productos de las líneas del AMP de Aseo y Cafetería II con CTU sin autorización previa de la **UdeA**.

2.13. Condiciones logísticas

2.13.1. Garantizar el Plazo Máximo de Entrega (PME).

El **Proveedor** debe garantizar el **PME**. Para lo cual debe tener una de las siguientes opciones:

1. Un establecimiento de comercio en el Valle de Aburrá, que permita cumplir con las entregas oportunas al **Contratante**. Se probará con el certificado de registro mercantil expedido por la Cámara de Comercio respectiva; o
2. Un centro o bodega de distribución o un punto de venta, que permita cumplir con las entregas oportunas al **Contratante**. Se probará con una certificación del Comerciante o del Representante Legal, o quien haga sus veces, en que se indique, por lo menos: dirección, teléfono y área del inmueble; o
3. Haber celebrado un contrato o convenio de distribución con un distribuidor ubicado en el Valle de Aburrá, que permita cumplir con las entregas oportunas al **Contratante**. Se probará con fotocopia del contrato o convenio para la distribución de productos de la Línea en la que se presente el **Proveedor**; fotocopia del documento de identidad del Comerciante y el certificado matrícula mercantil del Comerciante o el certificado de existencia y representación legal de la sociedad con quien suscribió el contrato o convenio.

Durante la evaluación de la Propuesta y hasta la terminación del **Contrato**, el **Contratante** podrá verificar el establecimiento de comercio o los puntos de venta o centros de distribución ofrecidos por el **Proveedor**.

2.13.2. Línea de servicio al cliente: Una (1) línea de servicio al cliente que cumpla con los siguientes niveles de servicio:

- 1) Servicio de lunes a viernes de 7:00 AM. a 5:00 PM.
- 2) Tiempo de atención de llamadas de por lo menos 90/60, es decir que el 90% de las llamadas deben ser atendidas antes de 60 segundos.
- 3) Absolver consultas a través de la línea de servicio al cliente, fax, correo electrónico o cualquier otro medio tecnológico que facilite las comunicaciones.

2.13.3. Ejecutivo de cuenta o asesor comercial: Un (1) ejecutivo de cuenta o asesor comercial, para:

- 1) Atender los Pedidos del **Contratante** y resolver, oportuna y eficientemente, sus requerimientos en materia comercial.
- 2) Apoyar a la VA en el análisis, seguimiento y control de las entregas realizadas (reportar diariamente al Interventor por correo electrónico las entregas realizadas a las unidades académicas y administrativas).
- 3) Proponer soluciones para mejorar la distribución logística.
- 4) Responder las solicitudes realizadas por la Interventoría en un plazo máximo de (3) días hábiles.

El ejecutivo de cuenta o asesor comercial se comunica y entiende, de forma directa con la Interventoría y el Grupo Central de Compras de la **VA**.

El ejecutivo de cuenta o asesor comercial **NO** debe atender las solicitudes de las **UAA Compradoras**. Cuando lo contacten de forma directa, debe informar de inmediato a la Interventoría para su conocimiento y ajustes internos.

2.13.4. Notificaciones de reducción o falta de Inventario

El **Proveedor**, debe:

- 1) Notificar oportunamente, al Interventor del **Contrato** y al Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, vía correo electrónico, cuando se disminuya el stock o no cuente con mercancía suficiente para atender las necesidades del **Contratante**.
- 2) Notificar, oportunamente al **Contratante**, cuando le falte stock por desabastecimiento, para que se considere la eliminación o sustitución del bien o producto en el Catálogo de Bienes.

El **Contratante** debe:

- 1) Consolidar, a través de la VA, cada quince días, las necesidades de las diferentes **UAA**, para realizar las órdenes de compra.
- 2) Validar, con el **Proveedor** respectivo, la existencia (stock) de mercancía y disponibilidad del bien o producto.

2.13.5. Reportes

- 1) El **Contratante** realizará, mediante la plataforma ERP de SAP, los reportes que considere necesarios sobre los Pedidos/Contratos realizados en determinado período o por determinadas **UAA**.

- 2) El **Contratante** podrá, cuando lo considere necesario, solicitar al **Proveedor** un informe de pedidos ejecutados con cargo al Contrato, con el fin de confrontarlo con su información en la plataforma ERP de SAP.

Sección III. Procedimientos

3.1. Procedimiento para incluir o excluir productos de la Lista Principal de Productos (LPP):

3.1.1. Procedimiento para incluir un nuevo producto en la Lista Principal de Productos (LPP): La UdeA debe:

- 1) Definir las especificaciones técnicas del nuevo producto;
- 2) Consultar y revisar con el **Proveedor**, la disponibilidad y la capacidad de suministro del nuevo producto;
- 3) Establecer fecha y hora para que el **Proveedor** presente la propuesta de precios unitarios para el nuevo producto;
- 4) Realizar revisión y adjudicar el nuevo producto al **Proveedor**;

3.1.2. Procedimiento para excluir un producto de la Lista Principal de Productos (LPP): La UdeA no requiere consultar ni revisar, de forma previa con el **Proveedor**, cuando la exclusión sea por falta de consumo del producto o por obsolescencia o por estar discontinuado.

3.2. Solicitud de muestras físicas: La UdeA podrá solicitar al **Proveedor** que presente o entregue muestras físicas del producto con la presentación de la Propuesta o después de presentada.

3.3. Procedimiento para la compra de productos

La UdeA debe:

- 1) Consolidar, a través del Proceso de la VA, cada quince días, las necesidades de las diferentes **UAA Compradoras**;
- 2) Realizar los pedidos a través de la plataforma informática ERP de SAP., a través de la cual se enviará el “Pedido/Contrato” al correo electrónico del **Proveedor** para su confirmación y aceptación.
- 3) Es de obligatorio cumplimiento, la confirmación del “Pedido/Contrato” a través del correo electrónico.

3.4. Procedimiento para la entrega de productos:

- 1) Tener la capacidad de entregar los productos requeridos, por las Unidades Académicas o Administrativas Compradoras (**UAA Compradoras**) de la **UdeA** principalmente en las direcciones descritas en el **Anexo 3** o en las que se indique en la Solicitud de pedido, en un plazo máximo de CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha del envío del Pedido/Contrato u Orden de Compra por correo electrónico o de OCHO (8) DÍAS HÁBILES o los que se acuerde en el proceso de negociación específico, para las compras de Regiones y Bogotá.
- 2) Entregar los productos en paquetes individuales, debidamente marcados con el nombre del solicitante, la **UAA Compradora**, en el horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 1:00 P.M. a 5:00 P.M.; El **Proveedor** debe confirmar, previo a la entrega, con cada **UAA Compradora**.
- 3) Verificar que la marca y la referencia de los productos entregados, coincidan con la marca y la referencia publicada en la LPP o LSP registrada en el Pedido.
- 4) Enviar a la Interventoría, cada quince días, un reporte de los pedidos entregados; si hay entregas parciales, estas deben ser avaladas por la Interventoría. En caso de incumplimiento, la **UdeA** adoptará las medidas que sean del caso.

3.5. Procedimiento para reposición de productos

La **UAA Compradora** debe rechazar y/o devolver al **Proveedor** el producto recibido que considere que no cumple con las CTU establecidas en el **Contrato**; o que no cumplen las condiciones de calidad o idoneidad prometidas, o que estén defectuosos, averiados, mermados, entre otras circunstancias similares.

Cuando se reciba un producto que no cumple con lo anterior, se debe proceder así:

En caso de haberlos recibido deben proceder así:

- 1) Efectuar la reclamación de forma justificada al **Proveedor**;
- 2) Informar del hecho a la Interventoría
- 3) Devolver los productos objeto de la inconformidad;
- 4) Recibir los nuevos productos y reportar a la Interventoría su recibo a satisfacción.

El **Proveedor** debe reponer los productos dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes al envío de la solicitud de reposición.

3.6. Procedimiento para la compra o pedidos urgentes

La **UdeA** podrá hacer pedidos “urgentes” al **Proveedor**, quien deberá atenderlos en un plazo máximo de UN (1) DÍA HÁBIL. Sino está en capacidad de atender un pedido “urgente”, deberá manifestarlo oportunamente.

3.7. Procedimiento de compras para Regiones y Bogotá

Cuando la **UdeA** necesite, por motivos del servicio de educación superior, incluirá el envío de productos a las sedes y seccionales por fuera del Valle de Aburrá donde la **UdeA** tenga sede y/o subsede, a través de un proceso de compras especial con el **Proveedor del Contrato**.

El **Proveedor** debe cotizar y entregar los productos, cuando la **UdeA** lo solicite, en las subregiones del Departamento de Antioquia y en la sede en Bogotá (**Anexo 3**), previo el siguiente procedimiento:

- 1) La **VA** consolida, periódicamente, las solicitudes de las **UAA Compradoras** de las subregiones;
- 2) Luego de consolidar por sedes y subsedes, la **VA** envía la solicitud de cotización al **Proveedor**, mínimo con lo siguiente: los productos y cantidades que se necesitan; el lugar de entrega; el plazo para entrega la propuesta y las condiciones para evaluar la propuesta, entre otros;
- 3) El **Proveedor** debe presentar su propuesta en el plazo establecido;
- 4) El **Proveedor** deberá incluir en el precio unitario de cada material, todos los costos en que incurra para cumplir con la entrega;
- 5) La revisión de la Propuesta se debe hacer por el menor valor total de los productos a entregar en cada sede o subsede y no por el menor valor individual, para evitar el fraccionamiento del pedido.

No obstante, el procedimiento anterior, la **UdeA** se reserva frente al **Proveedor**, la facultad y el derecho de realizar una convocatoria especial para celebrar un nuevo **Contrato** que tengan domicilio en cada uno de los Municipios en los cuales la **UdeA** tiene sede o subsede, con el propósito de fortalecer el comercio regional o local.

Sección IV. Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)

4.1. Objetivo: documentar qué servicios proporcionará el **Proveedor** y definir los estándares de **servicio que el Proveedor** está obligado a cumplir y las consecuencias de su incumplimiento.

4.2. Plazo Máximo de Entrega (PME)

4.2.1. Metas: El **Proveedor** se compromete con la **UdeA** a cumplir con el servicio de entrega a domicilio de las mercancías que venda al amparo del **Contrato**, en las direcciones indicadas por las **UAA Compradora** en el respectivo Pedido/Contrato, dentro de los siguientes plazos máximos:

- 1) En las sedes y subsedes de la **UdeA** ubicadas en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Rionegro y en la Sede Oriente (para detalles, ver **Anexo 3**), debe entregar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en los que atienda la respectiva **UAA Compradora**.
- 2) En las sedes y subsedes de la **UdeA** ubicadas en los demás municipios del Departamento de Antioquia y Bogotá D.C. (para detalles, ver **Anexo 3**), debe entregar en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles o los que se acuerde en el proceso de negociación específico, en los que atienda la respectiva **UAA Compradora**.

4.2.2. Excepción para ampliar el PME: El **PME** sólo se podrá ampliar por fuerza mayor o caso fortuito.

4.2.3. Evaluación: Para evaluar el **PME**, no se tendrán en cuenta los siguientes eventos:

- 1) Cierres programados o no programados de las sedes de la **UdeA**, que afecten los tiempos de entrega a las **UAA Compradoras**;
- 2) Retrasos en el suministro de información relevante por parte de la **UdeA**, que afecte el proceso logístico de entrega a cargo del **Proveedor**;
- 3) Fallas en la plataforma tecnológica de la **UdeA**, que impidan el normal desarrollo de procesos administrativos requeridos;
- 4) No poder contactar al Usuario, para entregarle, previa evidencia a la Interventoría;
- 5) Productos agotados o no disponibles, previa evidencia a la Interventoría.

4.2.4. Indicador de cumplimiento PME

Indicador	% Cumplimiento Requerido
(Cantidad recibida por orden de compra X 100%) / Cantidad solicitada por orden de compra	100%

Tabla 1. Indicador y Porcentaje (%) de cumplimiento de entrega

4.2.5. Descuento por incumplir PME

a. Descuento: Cuando el **Proveedor** no cumpla las metas establecidas, se aplicará el siguiente descuento: TRES POR CIENTO (3%) del valor de las unidades o cantidades que no sean entregadas dentro del Plazo Máximo de Entrega (**PME**) de cada Pedido/Contrato.

b. Procedimiento: El **Proveedor** debe enviar a la Interventoría, cada quince (15) días, un reporte en Excel que contenga, como mínimo: (i) Fechas de Pedido/Contrato; (ii) números de Pedido/Contrato; (iii) Fechas de entrega; (iv) Estado del Pedido/Contrato (Concluido o pendiente de entregar), entre otros.

La **UdeA** debe comunicar, por correo electrónico, al **Proveedor** la aplicación o no del descuento dentro del trámite de pago de la factura de venta.

4.3 Plazo Máximo de Atención (PMA)

4.3.1 Meta: Responder la Petición, Queja o Reclamo (**PQR**), dentro de los tres (3) días hábiles, siguientes a su recibo.

4.3.2. Indicador de cumplimiento PMA

Indicador	% Cumplimiento Requerido
(Total de quejas y reclamos atendidas por el Proveedor en el tiempo pactado X 100%) / Total de PQR realizadas por la UdeA	100%

Tabla 2. indicador y % de cumplimiento de atención a quejas y reclamos

4.3.3. Descuento por incumplir PMA

a. Descuento: Un (1) día de salario mínimo diario legal vigente (SMDLV), al momento del hecho, por cada día hábil de mora en la atención de un reclamo válido.

b. Procedimiento: Las **UAA Compradoras** deben enviar todas la PQR a la interventoría del Contrato a través de correo electrónico. La Interventoría será la encargada de escalar la PQR al **Proveedor** y hacerle el respectivo seguimiento. En caso de que no se cumplan los plazos, el **Proveedor** debe aplicar el descuento en la factura de venta o factura cambiaria de compraventa que tenga pendiente de facturar a la **UdeA**. Cuando no haya factura de venta o factura cambiaria de compraventa pendiente de trámite, la **UdeA** le enviará al **Proveedor** una nota débito por el valor que corresponda y lo descontará del próximo pago.

Medellín, marzo de 2025

Responsable

Vicerrectoría Administrativa