



**Invitación a cotizar**

**VA-AMP-001-2024**

**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 **AMP Aseo y Cafetería II** (Anexo 1A) por lo cual, no se aceptarán condiciones técnicas inferiores a las establecidas en los Términos de Referencia (TdeR) y sus anexos.

El **Proveedor** debe ceñirse a lo indicado en los TdeR; 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.

**Acuerdo Marco de Precios (AMP) o Negociación Global de Precios (NGP):** Son los acuerdos de voluntades o contratos celebrados entre el **Proveedor** y el **Contratante**, con el fin de establecer las condiciones de la Propuesta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de Características Técnicas Uniformes (C.T.U.) y de común utilización; o para la determinación de tarifas para la prestación de servicios de salud, o de otras líneas de bienes y servicios en las que el **Contratante** identifique necesidades, durante un período de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas, sin comprometer recursos presupuestales.

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

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



**Bienes y/o Servicios de Características Técnicas Uniformes –CTU- y de común utilización:** Bienes y/o Servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como Bienes y/o Servicios homogéneos para su adquisición y a los que se refiere la Resolución Rectoral 44.953 del 23/10/2018.

**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.

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

**Catálogo para Acuerdos Marco de Precios:** ficha que contiene: (a) la lista de Bienes y/o Servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Acuerdo Marco de Precios; y (c) la lista de los contratistas que son parte del Acuerdo Marco de Precios.

**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.

**Desinfección:** Es un proceso que elimina los microorganismos patógenos, con excepción de las esporas, de los objetos inanimados. Se lleva a cabo con agentes químicos (desinfectantes) o físicos.

**Desinfectante:** Son agentes con capacidad de destruir diferentes microorganismos. Sólo se aplican a objetos inanimados. Es importante conocer la concentración comercial y las recomendaciones del fabricante para la concentración de trabajo.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



**Detergente:** Agentes sintéticos utilizados para el proceso de limpieza, capaz de emulsificar la grasa, remover partículas y reducir el tiempo de limpieza y el consumo de agua

**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.

**Limpieza:** Es la eliminación del material extra (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. Es altamente efectiva para reducir la biocarga, alcanzando una disminución hasta de 4 logaritmos.

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

**Operación principal:** es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por el **Contratante** y el **Proveedor** para la celebración del **AMP**. Y el acuerdo entre el **Contratante** y el **Proveedor** para la contratación del suministro de Bienes y/o Servicios.

**Operación secundaria:** proceso interno adelantado por las Unidades Académicas o Administrativas del **Contratante**, para la adquisición, recibo y pago de los Bienes y Servicios a los **Proveedores** firmantes del **AMP**.

**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 **AMP** vigente. En aquél se detalla la cantidad a comprar, el tipo de

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



# UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

## Vicerrectoría Administrativa

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.

**Proveedor** persona, natural o jurídica, que presenta una Oferta o Propuesta al **Contratante**, en respuesta a la invitación para seleccionar **Proveedores** del AMP o NGP.

**Registro Info:** herramienta de la plataforma ERP de SAP como fuente de información para compras sobre un Bien y/o Servicio específico, un **Proveedor** que lo suministra y el respectivo precio.

**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

### División de Servicios Logísticos

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



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 **AMP**.

**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 sobre impuestos nacionales;
- 4) Cumplir con las normas de protección a la explotación laboral infantil;
- 5) Cumplir con las normas contra el lavado de activos;
- 6) Garantizar que se respete la unidad de medida, tamaño, color, peso, presentación, marca y cualquier otra especificación técnica del producto.

**Causal de terminación con justa causa:** Cuando el **Contratante**, durante la ejecución del **AMP Aseo y Cafetería II**, encuentra que el **Proveedor** no cumple una o varias de las **CTU**, podrá: (i) terminar el contrato, con justa causa, con 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 1A:** Aseo y cafetería

### **2.2. Fichas técnicas y documentos adicionales.**

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



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 1A**, 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 cajas (CJ).

### **2.3. Condiciones Comerciales Obligatorias**

El **Contratante** advierte al **Proveedor** que, por tratarse de un Acuerdo Marco de Precios (**AMP**), de bienes o productos de consumo, durante la ejecución y vigencia del **AMP**, el **Contratante** podrá:

- 1) Crear y suprimir bienes o productos, según las necesidades del servicio, para cumplir el objeto y alcance del **AMP**.
- 2) Solicitar, al **Proveedor**, la cotización de nuevos bienes o productos, según las necesidades del servicio, cumplir el objeto y alcance del **AMP**.
- 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 AMP**

El **AMP** incluye el transporte, distribución y entrega de los bienes o productos en las direcciones que se indiquen en el Pedido/Contrato.

### **2.5. Domicilio contractual y Zonas de Cobertura**

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



**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 el o los bienes o productos comprados por el **Contratante** en las direcciones que se indique en el Pedido/Contrato.

## **2.6. Vigencia mínima de la Propuesta**

La vigencia mínima de la Propuesta será de CUATRO (4) meses, contados a partir de su presentación, con el fin de tener tiempo prudencial para la evaluación, adjudicación y posterior puesta en marcha del Catálogo de Bienes y del **AMP** antes de la próxima actualización de precios.

## **2.7. Precio**

El **Contratante** pagará al **Proveedor** los bienes de la Línea, según el precio establecido en el Pedido/Contrato y en el Catálogo de Bienes publicado al momento de diligenciar y aprobar el Pedido/Contrato.

### **2.7.1. Registro de precios**

El **Contratante**, a través de **DSL**, mediante la plataforma ERP de SAP, será el responsable de ingresar, mediante la modalidad de Registros INFO, la lista de los precios vigentes del Catálogo de Bienes ofrecidos por el **Proveedor**.

Las **UAA** del **Contratante** podrán elaborar la Solicitud de Pedido (SOLPED), previo cumplimiento de los demás requisitos internos que tenga o establezca el **Contratante**.

### **2.7.2. Actualización del precio**

El **Proveedor** podrá ajustar, **UNA (1)** vez cada **CUATRO (4) MESES**, el precio de los productos adjudicados para el suministro.

El **Contratante**, a través de la **DSL**, realizará el proceso de actualización de precios y comunicará la adjudicación para el suministro según las reglas establecidas en el **AMP**.

El **Contratante**, a través de la **DSL**, bloqueará los precios en la plataforma SAP para realizar el proceso de actualización hasta la fecha de vigencia del período, cada cuatrimestre.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



El **Contratante**, a través de la **DSL**, enviará al **Proveedor** con mínimo ocho (8) días antes del vencimiento de la lista de precios, la solicitud de actualización de los bienes, indicando fecha y hora límite para responder y el medio por el cual se recibirá la respuesta.

El **Proveedor** podrá: (i) abstenerse de actualizar el precio en cada período de corte; y (ii) manifestar que **continúa** con el precio adjudicado en el cuatrimestre anterior.

El **Proveedor** garantizará los precios de los artículos adjudicados de acuerdo con la **fecha de elaboración del Pedido/Contrato** así este se envíe dos o tres días después del vencimiento de los precios del cuatrimestre, siempre y cuando el Pedido/Contrato haya sido elaborado dentro de la vigencia respectiva. Esta situación se puede presentar al elaborar pedidos con recursos de Regalías, pues requieren un aval del Ente Financiador. Se informará por correo electrónico los pedidos adjudicados y posteriormente se enviará el Pedido/Contrato.

### **Modificación de precios por cambios intempestivos en el mercado.**

Cuando el **Proveedor** considere necesario durante la vigencia del cuatrimestre actualizar el precio de uno o varios bienes adjudicados, deberá presentar solicitud al **Contratante** en la cual se justifique la(s) variable(s) económica(s) que han afectado el precio del producto y el desempeño financiero del **Proveedor**.

El **Proveedor** debe indicar en su solicitud la razón social, el N.I.T., el nombre y marca del producto, la referencia en caso de existir, el precio actual en el Catálogo de Bienes, el nuevo precio propuesto, y lo demás que estime necesario.

El **Contratante** responderá la solicitud de modificación de precios por cambios intempestivos en el mercado dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a su recibo con alguna de las siguientes opciones: (i) aceptar el cambio en el Catálogo de Bienes; (ii) solicitar información adicional o complementaria; (iii) rechazar la solicitud de cambio.

El **Contratante**, en caso de aceptar la modificación de precios de un producto por cambios en el mercado, le solicitará a los demás **Proveedores** la actualización del respectivo precio del producto.

### **2.8. Ajustes del Catálogo de Bienes**

El **Contratante**, debido a que el mercado de Productos de Aseo, Desinfección y Cafetería cuenta con un gran número de productos con condiciones de mercado variables, se reserva la facultad de modificar los procesos descritos a continuación, con el propósito de mejorarlos, optimizarlos, sistematizarlos y, en general, reducir los trámites que se

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia





identifiquen como innecesarios o ineficientes para cumplir la finalidad u objeto del Contrato o **AMP**.

El **Contratante** podrá adoptar medios automatizados que permitan cumplir estos propósitos. Conociendo esto, el **Contratante** ha previsto la posibilidad de hacer los siguientes ajustes en el Catálogo de Bienes durante la vigencia del **AMP**.

### **2.8.1 Inclusión de productos**

El **Contratante**, a través del Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**, 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) Solicitar, de forma simultánea, a los **Proveedores** de la línea de productos respectiva, ofrecer el precio unitario para la venta del producto solicitud que deben responder dentro del plazo definido en la solicitud de cotización adicional;
- 3) El **Proveedor** deberá presentar la propuesta dentro del horario y fecha establecidos;
- 4) Realizar el comparativo de propuestas y adjudicar el nuevo producto al **Proveedor** que ofrezca el menor precio antes de IVA.
- 5) 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 **AMP**.

### **2.8.2. Ajuste de productos en el Catálogo de Bienes**

El **Proveedor** puede ajustar la marca y la referencia de los productos en el Catálogo de Bienes. El ajuste debe respetar el precio del producto en el Catálogo de Bienes al momento de enviar la solicitud; la ficha técnica del producto; las certificaciones presentadas para el producto; y el ajuste debe estar debidamente justificado.

El **Proveedor**, para ajustar los productos, debe enviar al **Contratante** la solicitud de ajuste indicando su razón social, N.I.T., marca, referencia, precio actual del producto en el Catálogo de Bienes y la marca y referencia por la cual desea reemplazar el producto.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



El **Contratante**, previo al trámite de la solicitud, podrá solicitar la presentación de muestras o las certificaciones de los productos una vez recibida la solicitud, en cuyo caso, el plazo de respuesta empezará a contar una vez el **Contratante** reciba la muestra o la certificación solicitada.

El **Contratante** debe responder a la solicitud a más tardar dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes con el cambio en el Catálogo de Bienes, solicitando información adicional o comunicando el rechazo de la solicitud.

### **2.8.3. 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.

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

### **2.8.4. Cotización e inclusión de Kits de Aseo**

El **Contratante**, a través del Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**, puede solicitar a los Proveedores incluir kits de aseo 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 kits de aseo, según lo solicitado por las **UAA Compradoras**;
- 2) Solicitar, de forma simultánea, a los **Proveedores**, ofrecer el precio unitario para la venta del kit de aseo, solicitud que deben responder dentro del plazo definido en la solicitud de cotización adicional;
- 3) El **Proveedor** deberá presentar la propuesta dentro del horario y fecha establecidos;

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



- 4) Realizar el comparativo de propuestas y adjudicar el kit de aseo al **Proveedor** que ofrezca el menor precio antes de IVA.

**Nota 1:** los Kits de Aseo pueden incluir diferentes productos de la LPP y/o LSP, por tanto, el comparativo, evaluación, selección y adjudicación del proveedor para el suministro de estos kits se hará por el menor valor del kit completo y no por cada uno de los productos que lo incluyen. Si los Kits de Aseo, tienen productos de la LPP y/o LSP, estos no pueden superar los precios ofrecidos por el **Proveedor** en la actualización de precios vigente.

**Nota 2:** Los Kits de Aseo pueden variar en cantidad y producto cada vez que se solicitan, por tal motivo, se requiere una cotización adicional por cada solicitud que realicen las UAA.

## 2.9. Plazo y forma de pago

- 1) El **Contratante** pagará al **Proveedor de la Zona 1**, el 100% de las compras recibidas a satisfacción, a los **sesenta (60) días calendario** de su entrega, previa presentación de la factura de venta conforme los requisitos legales y contractuales. **Para las Zonas 2 hasta la 9**, La **UdeA** pagará al **Proveedor**, el 100% de las compras recibidas a satisfacción, a los **treinta (30) días calendario** de su entrega, previa presentación de la factura de venta conforme los requisitos legales y contractuales.
- 2) El **Contratante** pagará al **Proveedor**, mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente o de ahorros autorizada por escrito.
- 3) El **Contratante** deducirá o retendrá las sumas de dinero sobre cada pago que obligue la Ley.
- 4) El **Contratante** aplicará el porcentaje de descuento que el **Proveedor** ofrezca por pronto pago a las facturas que apliquen, con máximo dos (2) cifras decimales.

Zona 1		Zona 2 hasta la 9	
Descuento	% Descuento	Descuento	% Descuento
Por pago a 30 días		Por pago a 15 días	
Por pago a 45 días		Por pago a 20 días	

Tabla 1. Descuentos por pronto pago

El porcentaje de descuento indicado por el Proveedor se aplicará al precio o valor antes de IVA, el cual se aplicará al momento del pago por parte de la UdeA.

En caso de no ofertar descuento financiero los pagos serán a 60 días calendario para los proveedores de la zona 1 y 30 días calendario para los proveedores de las demás zonas, conforme lo indicado en el sub numeral 6 de este numeral.

(Este requisito es una condición no modificable ni negociable).

### **División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



- 5) El **Contratante** no asume ninguna responsabilidad en el trámite de las facturas, cuando el **Proveedor**:
- 1) Presente documentos incompletos;
  - 2) Presente documentos que no cumplan con las normas tributarias o contables;
  - 3) Presente documentos que no cumplan o no tengan en cuenta las condiciones del **AMP**;
  - 4) Desconozca las políticas, los protocolos o procedimientos administrativos para efectuar el pago del **Contratante**.

## **2.10. 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 **AMP Aseo y Cafetería II** de manera obligatoria en el Formato 1 Propuesta Económica.

La LPP tendrá una vigencia inicial de cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha de presentación de la Propuesta.

Luego de la vigencia inicial, el **Proveedor** puede actualizar los precios de la LPP cada cuatro (4) meses, previa solicitud de la **UdeA**.

La LPP debe ser cotizada en su totalidad durante cada actualización de precios.

Si durante la actualización, **todos** los Proveedores del **AMP** manifiestan que un producto de la LPP no puede ser suministrado, el **Contratante** podrá cambiarlo por otro de la LPP.

Si luego del proceso de actualización de precios se evidencia que un producto (igual marca, tamaño, color, presentación u otra C.T.U.), tiene un precio que supere el promedio del mercado local, el **Contratante** podrá negociar con el **Proveedor** la reducción del precio del producto. En caso de no ser posible, el **Contratante** no estará obligado a comprarlo y podrá autorizar, a las **UAA Compradoras**, la adquisición por fuera del **AMP**.

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

El **Contratante** podrá modificar el LPP, por las siguientes causas:

- 1) Por obsolescencia;

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



- 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) y actualización**

El **Proveedor**, previa solicitud del Contratante, debe presentar la cotización de la LSP, esto se realizará después del perfeccionamiento del contrato.

El **Contratante** podrá solicitar al **Proveedor** la actualización de los precios del LSP cada cuatro (4) meses.

El **Contratante** podrá, según las necesidades y consumos trasladar un producto de la LSP a la LPP, previa consulta al **Proveedor** de su capacidad y su disponibilidad de suministro.

#### **2.11. 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 del **Contratante**.

#### **2.12. Condiciones logísticas**

##### **2.12.1. Garantizar el Plazo Máximo de Entrega (PME).**

**2.12.1.1.** Para garantizar el cumplimiento en la entrega de los productos en los tiempos establecidos, el **Proveedor de la Zona 1**, debe cumplir con uno de los siguientes requisitos:

**1. Tener un establecimiento de comercio** ubicado en el Valle de Aburrá o en el Oriente cercano (Municipios de Guarne, Marinilla o Rionegro). Se validará con el original o copia digital del certificado de registro mercantil.

**2. Tener un punto de venta o bodega para la distribución de los productos**, ubicado en el Valle de Aburrá o en el Oriente cercano (Municipios de Guarne, Marinilla o Rionegro). Se validará con certificación escrita firmada por el representante legal o quien

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



haga sus veces, en la que indique la dirección del inmueble y características que permitan verificar el requisito (por ejemplo, área, capacidad de almacenamiento, fotografías, etc.)

**3. Tener un contrato o convenio de distribución con un distribuidor** ubicado en el Valle de Aburrá o en el Oriente cercano (Municipios de Guarne, Marinilla o Rionegro). El contrato o convenio de distribución debe estar firmado antes de la entrega de la propuesta. Se validará con la copia digital del contrato o convenio para la distribución de los productos.

Si el **Proveedor** es distribuir, la clasificación de actividad económica principal debe estar en alguno de los siguientes códigos CIU: 4664-4690-4719 o 4755, esto se validará mediante el Registro Mercantil.

**Advertencia:** Durante la etapa de evaluación y hasta la terminación del plazo del **AMP**, la **UdeA** podrá verificar la existencia del establecimiento de comercio o los puntos de venta o centros de distribución ofrecidos por el **Proveedor**.

**2.12.1.2.** Para el **Proveedor de las Zonas 2 hasta la 9** debe cumplir con alguna de las siguientes condiciones para garantizar el Plazo Máximo de Entrega (PME).

**1. Tener un establecimiento de comercio** ubicado en la Zona de participación o municipios cercanos en un radio no mayor a 50 KM. Se validará con el original o copia digital del certificado de registro mercantil.

**2. Tener un punto de venta o bodega para la distribución de los productos**, ubicado en la Zona de participación o municipios cercanos en un radio no mayor a 50 KM. Se validará con certificación escrita firmada por el representante legal o quien haga sus veces, en la que indique la dirección del inmueble y características que permitan verificar el requisito (por ejemplo, área, capacidad de almacenamiento, fotografías, etc.)

**3. Tener un contrato o convenio de distribución con un distribuidor** ubicado en la Zona de participación o municipios cercanos en un radio no mayor a 50 KM. El contrato o convenio de distribución debe estar firmado antes de la entrega de la propuesta. Se validará con la copia digital del contrato o convenio para la distribución de los productos.

Si el **Proveedor** es distribuir, la clasificación de actividad económica principal debe estar en alguno de los siguientes códigos CIU: 4664-4690-4719 o 4755, esto se validará mediante el Registro Mercantil.

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

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



**2.12.2. 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 6:00 PM.
- 2) Tiempo de atención de llamadas de por lo menos 90/20, es decir que el 90% de las llamadas deben ser atendidas en un plazo prudencial que será concertado con la Interventoría.
- 3) Absolver consultas a través de la línea de servicio al cliente, fax, correo electrónico o cualquier otro medio tecnológico que facilite las comunicaciones.

**2.12.3. 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 DSL en el análisis, seguimiento y control de las entregas realizadas (reportar al Interventor por correo electrónico las entregas realizadas a las unidades académicas y administrativas, cuando sea requerido por el Interventor).
- 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 **DSL**.

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.

#### **2.12.4. 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 **AMP**, con el fin de confrontarlo con su información en la plataforma ERP de SAP.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia

### 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 cada **Proveedor**, la disponibilidad y la capacidad de suministro del nuevo producto;
- 3) Establecer fecha y hora para que los **Proveedores** presenten la propuesta de precios unitarios para el nuevo producto;
- 4) Realizar el comparativo de propuestas y adjudicar el nuevo producto al **Proveedor** que ofrezca el menor precio antes de IVA;

##### 3.1.2. Procedimiento para excluir un producto de la Lista Principal de Productos (LPP)

Cuando el **Contratante** identifique que un producto no tiene consumo, o está obsoleto o discontinuado, no requiere consultar ni revisar de forma previa con cada **Proveedor** para excluir el material de la LPP.

Cuando la solicitud de exclusión de un producto (por agotados o desabastecimiento general) es del proveedor que tiene adjudicado el material, **este deberá cumplir con las entregas pendientes de las órdenes previamente enviadas** y se validará con los demás proveedores del AMP el estado actual de dicho producto en el mercado, para aceptar o rechazar la solicitud de exclusión.

Las certificaciones de agotados o discontinuados, **deberán ser probadas** con carta u oficio del fabricante o distribuidor directo inmediatamente se presente la novedad. Si no se cuenta con esta certificación, el representante legal deberá enviar oficio a la interventoría para su análisis y respuesta.





### **3.2. Solicitud de muestras físicas**

El **Contratante** podrá solicitar al **Proveedor** que presente o entregue muestras físicas del producto con la presentación de la Propuesta o después de presentada pero antes de evaluada con el fin de verificar las características y calidades ofrecidas.

### **3.3. Procedimiento para actualizar el precio de la Lista Principal de Productos (LPP)**

El **Contratante**, a través de la **DSL** debe enviar al **Proveedor**, antes del vencimiento del plazo anterior, la solicitud de actualización del LPP, indicando fecha y hora límite de envío y el medio por el cual se realizará la entrega.

El **Contratante**, a través de la **DSL** realizará el proceso de actualización de precios de los **Proveedores** y comunicará la adjudicación cuatrimestral.

**Advertencia:** El **Proveedor** que no actualice oportunamente la LPP, se entenderá que mantiene vigentes los precios ofrecidos y adjudicados el cuatrimestre anterior.

### **3.4. Procedimiento para la compra de productos**

El **Contratante** debe:

- 1) Consolidar, a través del Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**, los lunes de cada semana o el día que le convenga, las necesidades de las diferentes **UAA Compradoras**;
- 2) Realizar los pedidos a través del ERP de SAP., a través de la cual se enviará el “Pedido/Contrato” al correo electrónico del **Proveedor** para su confirmación y aceptación.
- 3) Si las solicitudes de las diferentes UAA Compradoras son inferiores a \$50.000, se deben consolidar las solicitudes, a través del Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**, en un solo pedido que sume mínimo \$50.000 para cada proveedor.

### **3.5. Procedimiento para la entrega de productos:**

1) El **Proveedor** debe entregar los productos solicitados por las Unidades Académicas o Administrativas Compradoras (**UAA Compradoras**) del **Contratante** en la(s)

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



dirección(es) indicada(s) en el Pedido/Contrato y que están listadas en el Anexo 3 de los TdeR en un plazo máximo de CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha de 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.

2) El **Proveedor** debe entregar los productos en paquetes individuales marcados con el nombre del solicitante, la **UAA Compradora**, en los siguientes días y horarios: De lunes a viernes de 7:30 A.M. a 11:30 M. y de 1:00 P.M. a 4:00 P.M. El **Proveedor** debe confirmar, previo a la entrega, con cada **UAA Compradora**.

3) El **Proveedor** debe 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/Contrato”.

4) El **Proveedor** debe enviar a la Interventoría del **AMP Aseo y Cafetería II**, cada que sea requerido, un reporte de los pedidos entregados; si hay entregas parciales, estas deben ser avaladas previamente por la Interventoría. En caso de incumplimiento, el **Contratante** adoptará las medidas que sean del caso.

### **3.6. 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 **AMP Aseo y Cafetería II**; 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 al proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**;
- 3) Devolver los productos objeto de la inconformidad;
- 4) Recibir los nuevos productos y reportar al proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**, 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.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



### **3.7. Procedimiento para pedidos urgentes**

El **Contratante** podrá hacer pedidos “urgentes” al **Proveedor**, quien deberá atenderlos en un plazo máximo de TRES (3) DÍAS HÁBILES. El **Proveedor** que no esté en capacidad de atender un pedido “urgente”, deberá manifestarlo oportunamente.

### **3.8. Procedimiento para las Compras por Volumen**

Con la celebración del **AMP Aseo y Cafetería II**, el **Contratante** pretende, entre otras cosas, agregar la demanda interna de productos de uno o varios períodos, o realizar compras al por mayor, para atender la demanda inusual de un bien y de esta forma tener los mejores precios posibles del mercado y facilitar los procesos administrativos internos.

Durante la Operación Secundaria del **AMP Aseo y Cafetería II**, el **Contratante** podrá estructurar, según sus necesidades y posibilidades, una invitación de “Compras por Volumen” o “Precios al por Mayor”, dirigida única y exclusivamente a los **Proveedores** firmantes del **AMP Aseo y Cafetería II**, para que coticen el precio (que deberá ser inferior, no superior) o el porcentaje de descuento que otorga sobre el precio base, de uno o varios productos requeridos.

El **Proveedor** que no desee cotizar un nuevo precio, podrá conservar el precio vigente al momento de la solicitud, previa manifestación de si está o no en capacidad de vender la cantidad requerida por el **Contratante**.

El procedimiento para las “Compras por Volumen” o “Precios al por Mayor”, debe garantizar, como mínimo, los principios de selección objetiva, transparencia e igualdad.

Durante el procedimiento, la Interventoría define los criterios de evaluación: los cuales deben ser precio y/o tiempo de entrega.

Por tratarse de una compra por volumen se pactará el tiempo de entrega de los productos, de acuerdo con la evaluación.

### **3.9. Procedimiento de compras para zonas diferentes a las indicadas en el Anexo 3 de los Términos de Referencia.**

Cuando el **Contratante** necesite, por motivos del servicio de educación superior, incluirá el envío de productos a las zonas que no estén indicadas en el Anexo 3; a través de un proceso de compras especial con el **Proveedor** del **AMP Aseo y Cafetería II**; previa validación y autorización de la Interventoría.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



El **Proveedor** debe cotizar y entregar los productos, cuando el **Contratante** lo solicite, previo el siguiente procedimiento:

- 1) La **DSL** consolida, las solicitudes de las **UAA Compradoras**.
- 2) Luego de consolidar la **DSL** 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 en la invitación;
- 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 evaluación de la Propuesta se debe hacer por el menor valor total de los productos a entregar y no por el menor valor individual, para evitar el fraccionamiento del pedido.

#### **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 el **Contratante** a cumplir con el servicio de entrega a domicilio de las mercancías que venda al amparo del **AMP Aseo y Cafetería II**, en las direcciones indicadas por las **UAA Compradora** en el respectivo Pedido/Contrato, dentro de los siguientes plazos máximos:

- 1) **Para la Zona 1**, 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) Para la Zona 2 hasta la 9, sedes y subsedes de la **UdeA** ubicadas en los demás municipios del Departamento de Antioquia (para detalles, ver **Anexo 3**), debe entregar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

**4.2.2. Excepción para ampliar el PME:** El **PME** sólo se podrá ampliar por fuerza mayor o caso fortuito, previa aprobación de la interventoría.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



**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
(PME / Días que tarda el proveedor en entregar un pedido) x 100	<b>100%</b>

Tabla 2. 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 del Pedido/Contrato que no cumplió con el Plazo Máximo de Entrega (**PME**) y que será aplicado en la factura de venta siguiente a la notificación del incumplimiento.

**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.

El **Contratante** debe comunicar, por correo electrónico, al **Proveedor** la aplicación del descuento por incumplimiento al **PME** dentro del trámite de pago de la factura de venta siguiente a la notificación del incumplimiento.

### 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.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia



#### 4.3.2. Indicador de cumplimiento PMA

Indicador	% Cumplimiento Requerido
(PMA / Días que tarda en que el proveedor tarda en responder una PQR) x 100	100%

Tabla 3. indicador y porcentaje 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, 23 de enero de 2024

Responsable

División de Servicios Logísticos

Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección:** CL 67 N°53-108 BQ 22 OF 123

**Conmutador:** 219.83.32 NIT: 890.980.040-8 - **Apartado:** 1226

<http://www.udea.edu.co> Medellín, Colombia