

**Invitación a Cotizar
Nro. VA-AMP-002-2021
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 Papelería II**, 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.

Acuerdo Marco de Precios de Papelería y Útiles de Oficina II (AMP Papelería II) también conocido como **Negociación Global de Precios (NGP)**: Es un mecanismo de agregación de demanda, mediante el cual se establecen las condiciones para la venta, compra y pago de Papelería y Útiles de Oficina con Características Técnicas Uniformes (CTU), los de común utilización y con especificaciones especiales, que podrían necesitar las Unidades Académicas y Administrativas (en adelante, **UAA**) de la **UdeA** y los precios, calidad, garantías, transporte, distribución y entrega, sin comprometer recursos presupuestales.

Adenda: documento por medio del cual la **UdeA** modifica los Términos de Referencia (TdR).

Productos de Características Técnicas Uniformes (CTU) y de común utilización: Son los productos de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como productos o bienes homogéneos para su adquisición y a los que se refiere la Resolución Rectoral 44.953 del 23 de octubre de 2018.

Productos de marca: Son los productos 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.

Lista Principal de Productos (LPP): Es la lista de productos con Características Técnicas Uniformes (CTU) o las que defina la **UdeA**, que más se compran y que más necesitan y/o pueden necesitar las **UAA Compradoras** de la **UdeA** para cumplir sus fines misionales y/o administrativos. El **Proveedor** debe cotizar la LPP con la Propuesta y en la actualización periódica de precios.

Lista Secundaria de Productos (LSP): Es la lista de productos con Características Técnicas Uniformes (CTU) que, eventual u ocasionalmente, necesitan o pueden necesitar las **UAA Compradoras** de la **UdeA** para cumplir sus fines misionales y/o administrativos. El **Proveedor** puede cotizar la LSP cuando la **UdeA** lo solicite y el **Proveedor** tenga disponibilidad de los productos.

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 la **UdeA** 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.

DSL: Unidad administrativa adscrita a la Vicerrectoría de la **UdeA**, responsable del proceso de Gestión de Servicios Logísticos, cuya misión es gestionar la adquisición de productos y la contratación de servicios, por medio del fortalecimiento de las relaciones con proveedores y aliados estratégicos; y además brinda soluciones logísticas a los procesos misionales y administrativos de la **UdeA**, a partir del análisis de las necesidades operacionales y la realimentación con el usuario.

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

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 la **UdeA** para estructurar las garantías del contrato.

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 la **UdeA** y el **Proveedor** para la celebración del **AMP**. Y el acuerdo entre la **UdeA** y el **Proveedor** para la contratación del suministro de productos.

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

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

Pedido/Contrato u Orden de Compra: solicitud formal que realiza la **UdeA** a un **Proveedor**, usando la plataforma ERP de SAP, para que le suministre productos con cargo al **AMP** 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 la **UdeA** desde la planeación hasta el vencimiento de las garantías o el vencimiento del plazo, lo que ocurra más tarde.

Proponente: persona natural o jurídica, que presenta una Propuesta u Oferta a la **UdeA**, en respuesta a la invitación para seleccionar al **Proveedor** del **AMP**.

Proveedor: Es quien ha sido seleccionado como resultado de la invitación pública y que suscribe el **AMP** con la **UdeA**.

Regionalización: Es la unidad organizacional que actúa como enlace entre las unidades académicas y administrativas y las comunidades regionales en las sedes, seccionales o subsedes, ubicadas en Urabá, Bajo Cauca, Magdalena Medio, Nordeste, Occidente, Oriente, Suroeste y Norte antioqueño.

Registro Info: herramienta de la plataforma ERP de SAP como fuente de información para compras sobre un producto 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 I: Sistema Electrónico para la Contratación Pública al que se refiere el artículo 3 de la Ley 1150 de 2007.

SMLMV: Salario mínimo legal mensual 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: son las dependencias de la **UdeA** que cumplen funciones académicas o formativas, tales como: Facultades, Escuelas, Institutos y Corporaciones.

Unidades Administrativas: son las dependencias de la **UdeA** 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 **AMP**.

Zonas de Cobertura: Es el municipio o conjunto de municipios, en el cual está ubicado el inmueble, la Sede, Seccional o Subsele de la **UdeA**, dónde el **Proveedor** deberá entregar los productos.

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 la **UdeA**, durante la ejecución del **AMP Papelería 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.

2.2 Condiciones Comerciales Obligatorias

2.2.1. Durante la ejecución del **AMP Papelería II**, la **UdeA** podrá:

- 1) Crear y suprimir productos, según las necesidades del servicio, para cumplir el objeto y alcance del contrato;
- 2) Solicitar la cotización de nuevos productos, según las necesidades del servicio, cumplir el objeto y alcance del contrato;
- 3) Variar, para aumentar o disminuir, el número de productos que se necesiten para los fines misionales;
- 4) Solicitar el reemplazo o sustitución de productos por otros de similar o mejores especificaciones o calidades, previa cotización;
- 5) Verificar, en forma aleatoria, que los productos cumplan con las **CTU**.

2.2.2. Domicilio y Zonas de Cobertura

a. 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.

b. 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.

La **UdeA** advierte que no tiene un almacén o bodega central para recibo o acopio de los productos comprados.

2.2.3. 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 Papelería II**

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

El **Proveedor** debe actualizar los precios del LPP cada tres (3) meses, previa solicitud de la **UdeA**.

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, la **UdeA** podrá negociar con el **Proveedor** la reducción del precio del

producto. En caso de no ser posible, la **UdeA** no estará obligada a comprarlo y podrá autorizar, a las **UAA Compradoras**, la adquisición por fuera del contrato.

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 el LPP, se describe en la sección de procedimientos.

c. Lista Secundaria de Productos (LSP) y actualización

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

La **UdeA** podrá, según las necesidades y consumo, pasar un producto de la LSP a la LPP, previa consulta de la capacidad y la disponibilidad del suministro con el **Proveedor**.

El **Proveedor** también podrá actualizar los precios del LSP cada tres (3) meses, previa solicitud de la **UdeA**.

2.2.4. Prohibición de ceder Pedido/Contrato:

El **Proveedor** NO puede ceder ningún Pedido/Contrato de los productos de la línea de Papelería y Útiles de Oficina con CTU sin autorización previa de la **UdeA**.

2.2.5. Precio

a. Registro de precios

El proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, mediante la plataforma ERP de SAP, será el responsable de ingresar, mediante la modalidad de Registros INFO, la lista de los precios vigentes de la LPP y la LSP ofrecidos por el **Proveedor**, con base en los cuales las **UAA Compradoras** podrán elaborar la Solicitud de Pedido (SOLPED), previo cumplimiento de los demás requisitos internos que tenga o establezca la **UdeA**.

b. La UdeA pagará al **Proveedor** los productos comprados en el AMP **Papelería II**, según el precio establecido en el Pedido/Contrato.

2.2.6. Pago de facturas de venta o factura cambiaria de compraventa

a. Plazo para el pago

La UdeA pagará al **Proveedor** la factura de venta o factura cambiaria de compraventa, a los SESENTA (60) días calendario, siguientes a su recibo y aceptación. La factura de venta o factura cambiaria de compraventa debe cumplir con todos los requisitos exigidos en la ley colombiana para ser aceptada y pagada.

b. Forma de pago

La UdeA pagará al **Proveedor**, mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente o de ahorros, de una institución financiera autorizada y vigilada por el Estado, que el **Proveedor** le haya autorizado.

La UdeA no realizará pagos en dinero en efectivo ni en cheques ni a cuentas no autorizadas. Y está obligada a realizar las deducciones o retenciones establecidas en la Ley.

2.2.7. Facturación

a. El Proveedor debe:

- 1) Facturar los productos vendidos en PESOS COLOMBIANOS (COP), sin cifras decimales; según el precio pactado;
- 2) Facturar, luego de la entrega completa de cada “Pedido/Contrato”; No se aceptarán facturas por entregas parciales, salvo autorización de la Interventoría;
- 3) Entregar, con la factura de venta o factura cambiaria de compraventa, como mínimo, los siguientes documentos: el recibo del bien a satisfacción de cada **UAA Compradora**; la remisión o anexo del pedido firmado; los demás que exijan las normas legales;
- 4) Entregar la factura de venta o factura cambiaria de compraventa, por cada “Pedido/Contrato”;
- 5) Entregar las facturas de venta o factura cambiaria de compraventa vigentes, en la Ventanilla Única de Correspondencia de la UdeA o mediante facturación electrónica, a través del correo facturasrepcion@udea.edu.co con copia a la Interventoría del AMP **Papelería II** o al correo que esta designe.
- 6) Verificar que la fecha de emisión de la factura de venta o factura cambiaria de compraventa, no sea superior a los quince (15) días calendario de la entrega del producto.

b. La UdeA no asume responsabilidades en el trámite de las facturas, cuando el Proveedor:

- a) Presente documentos incompletos;
- b) Presente documentos que no cumplan con las normas tributarias o contables;
- c) Presente documentos que no cumplan o no tengan en cuenta las condiciones del AMP;
- d) Desconoce u omite las políticas o los protocolos o procedimientos administrativos para efectuar el pago de la UdeA.

2.2.8. Condiciones logísticas

a. 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 ubicado en el Valle de Aburrá o en el Oriente cercano (Municipios de Guarne, Marinilla o Rionegro).
2. 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).
3. 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 podrá ser firmado después de ser seleccionado como **Proveedor** pero antes de firmar el contrato.

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

b. Línea de servicio al cliente:

El **Proveedor** debe tener como mínimo, una (1) línea telefónica o virtual de servicio al cliente y cumplir con los siguientes niveles de atención:

- 1) Prestar servicio de lunes a viernes de 7:00 AM. a 6:00 PM.
- 2) Garantizar un tiempo máximo de atención de las llamadas o solicitudes de 90/20, es decir que el 90% de las llamadas o solicitudes deben ser atendidas antes de 20 segundos.
- 3) Garantizar la resolución de las inquietudes, dudas y consultas a través de la línea de servicio al cliente.

c. Ejecutivo de cuenta o asesor comercial:

El **Proveedor** debe tener un (1) ejecutivo de cuenta o asesor comercial, para:

- 1) Atender los Pedidos de la **UdeA** y resolver, oportuna y eficientemente, sus requerimientos en materia comercial como la gestión de pedidos y gestión de cotizaciones, aclaraciones;
- 2) Apoyar a la **DSL** en el análisis, seguimiento y control de las entregas realizadas (reportar quincenalmente 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 **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.

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): La **UdeA** no requiere consultar ni revisar, de forma previa con cada **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 pero antes de evaluada.

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

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.

La **DSL** realizará el proceso de actualización de precios de los **Proveedores** y comunicará la adjudicación trimestral.

El **Proveedor** que no actualice oportunamente el LPP, mantendrá como vigentes los precios del trimestre anterior.

3.4. Procedimiento para la compra de productos

La **UdeA** debe:

- 1) Consolidar, a través del Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la **DSL**, los jueves de cada semana o el día que le convenga, 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.

3.5 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 Jueves de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 1:00 P.M. a 5:00 P.M.; y los Viernes de 7:00 A.M. a 12:00 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) Verificar que la marca y la referencia de los productos entregados, coincidan con la marca y la referencia publicada en el LPP o LSP registrada en el Pedido.

4) Enviar a la Interventoría del **AMP Papelería II**, 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.

3.6. 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 Papelería 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.

3.7. 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. 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 Papelería II**, la **UdeA** 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 Papelería II**, la **UdeA** 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 Papelería 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 la **UdeA**.

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

3.9. 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 AMP Papelería II** liderado por la Interventoría.

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 **DSL** consolida, periódicamente, las solicitudes de las **UAA Compradoras** de las subregiones;
- 2) Luego de consolidar por sedes y subsedes, 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 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 **AMP Papelería** con **Proveedores** 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 **AMP Papelería II**, 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, Julio de 2021

Responsable de la elaboración

División de Servicios Logísticos
Vicerrectoría Administrativa
Universidad de Antioquia