

## ANEXO 2 – ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) MODALIDAD A GRANEL

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-14

**VERSIÓN:** 01 DEL 02 DE AGOSTO DE 2022

### Anexo 2 – Acuerdo Niveles de Servicio (ANS) – Modalidad a Granel

#### Acuerdo Marco de Precios para el Suministro de Combustible de Aviación II

Proceso de Contratación No. CCENEG-072-01-2023.

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. DEFINICIONES .....	2
3. CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
4. COMO APLICAR LOS ANS .....	3
5. ANS – SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE AVIACIÓN .....	6



## ANEXO 2 – ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) MODALIDAD A GRANEL

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-14

VERSIÓN: 01 DEL 02 DE AGOSTO DE 2022

### 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de generar una mejora continua en la ejecución de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco de Precios para el Suministro de Combustible de Aviación II, se plantea como estrategia desarrollar un lineamiento que le permita a las Entidades Compradoras evaluar y administrar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Acuerdo Marco.

El lineamiento mencionado, se denomina “Administración de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)” el cual garantiza que algunas de las obligaciones pactadas en la Cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores - Obligaciones específicas de las Órdenes de Compra – se cumplan, de acuerdo con los objetivos y tiempos que se definan a través de la matriz de Acuerdo de Niveles de Servicio, que le permitirá al Supervisor de la Orden de Compra, utilizar mecanismos y herramientas encaminadas a conminar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos.

Los Acuerdos responden a los incumplimientos más frecuentes reportados por las Entidades Compradoras durante la ejecución de la primera generación del Acuerdo Marco. Este documento define y estipula los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), exigibles a los Proveedores.

### 2. DEFINICIONES

**ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio:** Es un acuerdo entre el Proveedor de servicios y las Entidades Compradoras usuarios. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de niveles de servicio y especifica las responsabilidades del Proveedor y la Entidad Compradora.

En esencia los ANS establecen la relación entre ambas partes: Proveedor y Entidad Compradora. En ellos se identifican y definen las necesidades de la Entidad Compradora a la vez que se controlan sus expectativas de servicio en relación con la capacidad del Proveedor.

Como resultado del análisis de la operación y la prestación del servicio contratado, se han identificado como parámetros a satisfacer los siguientes atributos:

Página 2 de 6



## ANEXO 2 – ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) MODALIDAD A GRANEL

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-14

**VERSIÓN:** 01 DEL 02 DE AGOSTO DE 2022

- **Oportunidad:** Corresponde al atributo que se asocia con la entrega de los bienes y/o servicios, dentro de los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y/o el Acta de Inicio.

### 3. CONSIDERACIONES GENERALES

El Proveedor deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el presente documento, en el caso de no cumplirlos total o parcialmente, asumirá la compensación por incumplimiento definida del servicio contratado.

El seguimiento a los Acuerdos descritos en este documento corresponde al Supervisor de la Orden de Compra, por ende, cuando el Proveedor incurra en lo establecido en cada nivel de servicio, se genera la activación de los porcentajes por Niveles de Servicios reconocidos por el Proveedor a favor de la Entidad Compradora los cuales se verán reflejados en la facturación.

**Los Acuerdos de Niveles de Servicio únicamente serán aplicados para la modalidad a granel definida en los documentos del proceso No. CCENEG-072-01-2023.**

### 4. COMO APLICAR LOS ANS

Si el Proveedor incurre en una de las causales de descuentos descritas en la matriz, la Entidad Compradora a través del Supervisor de la Orden de Compra adelantará el siguiente trámite:

Requerirá al Proveedor mediante solicitud escrita para que comparezca a reunión, con el fin de: (i) Adelantar el tratamiento a las fallas del servicio, la cual, se adelantará en observancia al principio del debido proceso y de la normatividad vigente, (ii) Establecer la responsabilidad del Proveedor y (iii) determinar la compensación.

Por lo anterior, dicha reunión se tramitará de la siguiente manera:

- Se le informará al Proveedor vía escrita de la fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo.
- Se le dará traslado al Proveedor del informe de la presunta causal vía electrónica, el cual, llevará anexo las evidencias correspondientes.
- Apertura de la reunión en donde las partes se presentan y mencionan en que calidad participan.

Página 3 de 6



## ANEXO 2 – ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) MODALIDAD A GRANEL

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-14

**VERSIÓN:** 01 DEL 02 DE AGOSTO DE 2022

- iv) El Supervisor de la Orden de Compra pondrá de presente los hechos y las evidencias recolectadas, las cláusulas aplicables y el posible monto económico a descontar, el cual, deberá ser aplicado al momento de facturar la Orden de Pedido en la cual generó retraso en la entrega.
- v) Se le da la palabra al Proveedor para que controvierta los hechos y evidencias trasladadas y manifieste acerca de la aceptación de su responsabilidad o no.
- vi) Una vez escuchado y analizados los argumentos del Proveedor, el Supervisor de la Orden de Compra manifestará la procedibilidad de la implementación del descuento según los ANS acordados.
- vii) En el evento de presentarse el escenario mencionado inmediatamente anterior, el Supervisor de la Orden de Compra analizará la pertinencia y conducencia de la propuesta y se manifestará dentro de la misma reunión de su aceptación o negación.
- viii) Cierre de la reunión y firma del Formato Acta de Reunión.

Todas las decisiones tomadas por las partes dentro de la reunión serán registradas dentro del acta de reunión.

Cuando el Proveedor no comparezca a la reunión programada y no allegue los soportes que justifiquen su ausencia, será causal de aceptación de los hechos y el Supervisor de la Orden de Compra podrá establecer la compensación correspondiente de acuerdo con el ANS aceptado por las partes. De lo anterior, le será enviado al Proveedor la decisión tomada a la cual le deberá aplicar lo contenido en la siguiente tabla:

**Tabla 1 - ANS**

Nº	Días calendario posteriores establecidos en el Acuerdo Marco y/o Acta de Inicio	% de Descuento (Solo aplica al margen de comercialización)
1	De uno (1) a tres (3)	1%
2	De cuatro (4) a siete (7)	1.2%
3	De ocho (8) a quince (15)	1.5%

El monto económico establecido en el Acta de Reunión, por concepto de compensación de acuerdo con el ANS aceptado por las partes, deberá ser aplicado al momento de facturar la Orden de Pedido en la cual generó retraso en la entrega por



## ANEXO 2 – ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) MODALIDAD A GRANEL

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-14

**VERSIÓN:** 01 DEL 02 DE AGOSTO DE 2022

parte del Proveedor, novedad que será verificada por el Supervisor de la Orden de Compra o por quien este designe.

Es importante aclarar que, posterior al envío de la Orden de Pedido por parte del Supervisor de la Orden de Compra y al retraso en la entrega por parte del Proveedor, aplicará el porcentaje de descuento sobre el Margen de Comercialización únicamente afectando la facturación de los galones de combustible de aviación que no hayan sido suministrados en los plazos establecidos en el Acuerdo Marco y/o Acta de Inicio.

**NOTA 1:** La Entidad Estatal determinará de acuerdo con el presunto incumplimiento presentado por el Proveedor en la Orden de Compra de aplicar las ANS o de iniciar el trámite sancionatorio de que trata el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

**NOTA 2:** La Entidad Compradora deberá verificar durante el procedimiento indicado en el numeral 4 del presente documento, y de conformidad con los medios de prueba allegados por el proveedor, si el mismo se encuentra incurso en una causal de exoneración de responsabilidad antes de dar aplicación a los descuentos expuestos.



## ANEXO 2 – ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS) MODALIDAD A GRANEL

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-14

**VERSIÓN:** 01 DEL 02 DE AGOSTO DE 2022

### 5. ANS – SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE AVIACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	MEDICIÓN (ANS)	INCUMPLIMIENTO ENTREGAS
Entrega oportuna del suministro de Combustible de Aviación a Granel.	El Proveedor deberá suministrar el Combustible de Aviación a Granel en los tiempos estipulados en el Acuerdo Marco y/o acta de inicio.	100% del cumplimiento.	Se descontará en la factura de acuerdo con la tabla 1 del presente documento.	Días de retraso en la entrega del combustible de aviación.	Valor total del Margen de Comercialización de los galones solicitados en la Orden de Pedido* Porcentaje de descuento de acuerdo con los días de retraso.

