



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Anexo técnico 5
Acuerdos de Nivel de Servicio
Acuerdo Marco de Precios para la compraventa y/o suministro de
Alimentos perecederos y no perecederos para el Consumo Humano y
su respectiva entrega

Tabla de contenido	
Introducción.....	2
Definiciones	3
Consideraciones generales.....	5
¿Cómo aplicar los ANS?.....	5
Acuerdos de Nivel de Servicio	7



Introducción

Los Acuerdos de Nivel de Servicio son convenios entre el proveedor de servicios y las Entidades Compradoras, describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y las entidades compradoras, así como las consecuencias de su incumplimiento que anticipadamente aceptan las partes.

En esencia los ANS establecen la relación entre ambas partes: proveedor y Entidades Compradoras. 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.

De igual manera, promueve la mejora continua en la ejecución de las órdenes de compra al permitirle a las entidades compradoras evaluar y administrar los niveles de calidad del servicio en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento de agregación de demanda.

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

- **Calidad:** Corresponde al atributo que se orienta a la entrega de los alimentos cumpliendo con las especificaciones de las fichas técnicas aprobadas por la Mesa Técnica Nacional de Compras Públicas.
- **Oportunidad:** Corresponde al atributo que se asocia con la entrega de los alimentos, dentro de los plazos establecidos o en lo dispuesto en el Instrumento de Agregación de Demanda y el Acta de Inicio.
- **Cumplimiento de la orden:** Corresponde al atributo relacionado con la entrega estricta de las cantidades de alimento solicitadas por las entidades compradoras. Así como a la entrega de los alimentos tal como se solicitan en la orden de compra, es decir, sin realizar intercambios.
- **Criterios de sostenibilidad:** corresponde al atributo relacionado con el cumplimiento de obligaciones de carácter ambiental y social establecidas en el proceso de contratación.

Definiciones:

A continuación, se describen algunas definiciones fundamentales para la comprensión del presente acuerdo de nivel de servicio, no obstante, en el *anexo técnico 2 – Definiciones*, se consolidan las demás definiciones que se relacionan con este Instrumento de Agregación de Demanda. Los términos no definidos deben comprenderse de conformidad con su significado natural y obvio.

Acuerdos de nivel de servicio (ANS): son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de un proceso a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad de este

Bienes y servicios de características técnicas uniformes: Bienes y 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 servicios homogéneos para su adquisición y a los que se refiere el literal (a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.

Compras Públicas Sostenibles: Proceso mediante el cual las Entidades Estatales satisfacen sus necesidades de bienes, obras y servicios públicos, de tal forma que generan Valor por Dinero con base en un análisis de todo el ciclo de vida, generando beneficios no sólo para la Entidad, sino también para la sociedad y la economía, al tiempo que reducen al mínimo los daños al medio ambiente. De acuerdo con la ISO 204000 de 2017 sobre Compras Sostenibles, una compra sostenible es una compra que tiene mayor impacto positivo posible a nivel ambiental, social y económico durante todo su ciclo de vida.

Criterios de Sostenibilidad Ambiental: Criterios que procuran la contratación de bienes, obras y servicios que generen el menor impacto ambiental posible a lo largo de todo su Ciclo de Vida, o que generen un impacto ambiental positivo mediante su proceso de producción.

Criterios de Sostenibilidad Social: Criterios que buscan reducir las desigualdades sociales, así como promover la transparencia y el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento y la adhesión a normativa y buenas prácticas internacionales de salud e higiene en el ámbito laboral

Entidades Compradoras: Son las entidades: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) que por disposición de la Ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal que, de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco.

Ficha Técnica de alimentos: Es el documento que contiene la información detallada del producto (alimento), describe sus características en cuanto a la composición, el proceso de elaboración, tipo y material de envase o empaque, condiciones de conservación y/o transporte.

I.A.D: Instrumento de Agregación de Demanda

Intercambio: Es la cantidad de alimento que pertenece a un mismo grupo, el cual se ha establecido considerando un aporte similar de energía o de un nutriente seleccionado.

Logística: Se refiere a unos protocolos o esquemas operativos que buscan que el transporte y el almacenamiento de insumos, productos intermedios o productos finales se realice de la manera más eficiente dentro de las exigencias que tengan los clientes en cuanto al tamaño o la frecuencia del abastecimiento.

Logística agropecuaria: Comprende todas las actividades en la cadena de suministro que son necesarias para adecuar la oferta de productos del campo con la demanda del mercado de esos productos

Minuta (IAD): Documento escrito que contiene los derechos y obligaciones de los proveedores y Entidades compradoras.

Multa: Sanción pecuniaria. Para efectos del presente documento y salvo disposición en contrario, la multa debe entenderse en salarios mínimos diarios legales vigentes.

Orden de Compra: Es un contrato bilateral celebrado mediante la transacción de bienes y/o servicios a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano celebrado entre el Proveedor y la Entidad Compradora.

Perecederos y no perecederos (alimentos): Los alimentos perecederos son aquellos que debido a su tipo o condición pueden deteriorarse con facilidad.

Los alimentos no perecederos son aquellos que no necesitan refrigeración en estado natural, duran mucho más tiempo y sus condiciones de almacenamiento son menos exigentes.

Proveedor: Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública y que suscribe el Acuerdo Marco con Colombia Compra Eficiente.

Resolución 2674 de 2013: Establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas.

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 los descuentos descritos en la Tabla 1. ANS aplicables al IAD para el consumo humano. Los cuales acepta con la suscripción del IAD.

El seguimiento a los ANS descritos en este documento corresponde al Supervisor de la orden de compra de cada Entidad Compradora, 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.

¿Cómo 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 adelantar el tratamiento a las fallas del servicio, la cual se adelantará en observancia al principio del debido proceso y de la normatividad vigente con la finalidad de establecer la responsabilidad del proveedor y determinar la compensación.

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

- i) Se le informará al proveedor vía correo electrónico o medio escrito de la fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo.
- ii) Se le enviará al proveedor el informe de la presunta causal vía correo electrónico, el cual, llevará anexo las evidencias correspondientes.
- iii) Apertura de la reunión en donde las partes se presentan y mencionan en qué calidad participan.
- iv) El Supervisor del Contrato pondrá de presente los hechos y las evidencias recolectadas, las cláusulas aplicables y el posible monto



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

- económico a descontar, el cual, deberá ser aplicado a la facturación del mes inmediatamente siguiente.
- v) Se le da la palabra al proveedor para que controvierta los hechos y evidencias presentadas 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 si procede la implementación del descuento según los ANS acordados.
 - vii) En el evento de presentarse el escenario mencionado inmediatamente anterior, el Supervisor del Contrato 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 en la prestación o tardanza en la entrega de bienes, será causal de aceptación de los hechos y el Supervisor del Contrato procederá a establecer la compensación correspondiente de acuerdo con el ANS aceptado por las partes. De lo anterior, le será enviado al Contratista la decisión tomada a la cual le deberá aplicar lo contenido.

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 por el Contratista en la factura del mes inmediatamente siguiente, novedad que será verificada por el Supervisor de la Orden de Compra.

NOTA: 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.

Acuerdos de Nivel de Servicio

Tabla 1. ANS aplicables al IAD alimentos para el consumo humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ANS	CONSECUENCIA	PERIODICIDAD MEDICIÓN ANS	DESCUENTO
Cumplimiento de condiciones de calidad e inocuidad.	<p>El proveedor deberá entregar los alimentos cumpliendo con los requisitos de calidad e inocuidad definidos en las fichas técnicas aprobadas por la mesa nacional de compras públicas de alimentos y en la normativa sanitaria relacionada con la operación logística.</p> <p>Si el 5% o más de los alimentos son no conformes durante tres entregas seguidas, se continuará aplicando el ANS y la entidad podrá iniciar el proceso sancionatorio.</p>	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor de la cantidad de alimento que no cumple con las especificaciones de las fichas técnicas o la normativa sanitaria correspondiente.	Mensual	Cantidad de alimentos que no cumplen la FT o normativa sanitaria (kg o lt) por el 3% del valor de cada alimento (kg o lt)



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Entrega oportuna de alimentos	El proveedor deberá entregar los alimentos en los tiempos estipulados en el IAD y acta de inicio.	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor del alimento por cada día de retraso, contado a partir del día hábil siguiente de vencido el plazo del acta de inicio. Transcurrido más de cinco (5) días hábiles de retraso, se continuará aplicando el ANS y la entidad podrá iniciar el proceso sancionatorio.	Mensual	Cantidad de alimentos (kg o lt) por el 3% del valor de cada alimento (kg o lt) por cada día de retraso.
Entrega de las cantidades solicitadas por la entidad compradora	El proveedor deberá entregar la cantidad exacta de alimento solicitada por la entidad compradora. Se aclara que los alimentos no conformes, deberán reponerse para completar la cantidad solicitada en un término máximo de 1 día hábil.	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor del alimento faltante (kg o lt) por cada día hábil de retraso en la reposición, contado a partir del día hábil siguiente al plazo para reposición.	Mensual	Cantidad de alimento faltante (kg o lt) por el 3% del valor de cada alimento (kg o lt) por cada día de retraso



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

<p>Entrega de los alimentos tal como se solicitan en la orden de compra</p>	<p>El proveedor deberá entregar los alimentos tal como lo establece la orden de compra sin realizar intercambios.</p> <p>En caso de requerir el intercambio, el proveedor deberá justificar las razones previo a la entrega, enviando notificación escrita a la entidad compradora. La entidad compradora validará en función de la justificación, si aplica el descuento.</p> <p>Se aclara que el intercambio debe realizarse entre alimentos que tengan la misma ficha técnica y debe cumplir con los estándares allí planteados.</p>	<p>100% del cumplimiento</p>	<p>Se descontará en la factura el 3% del valor del alimento intercambiado (kg o lt).</p> <p>El descuento se realiza sobre el valor del alimento que entrega el proveedor, no el que se solicitó en la orden de compra.</p> <p>Si el proveedor realiza más de dos intercambios en la misma entrega, la entidad continuará aplicando el ANS y podrá iniciar el proceso sancionatorio.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Cantidad de alimento intercambiado (kg o lt) por el 3% del valor del alimento (kg o lt)</p>
---	---	------------------------------	---	----------------	--



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

	El proveedor no podrá realizar más de dos intercambios en la misma entrega.				
Cumplimiento de criterios de sostenibilidad	El proveedor deberá entregar los alimentos cumpliendo con las obligaciones de carácter ambiental y social establecidas en los documentos del proceso de contratación.	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor de la cantidad de alimento que no cumple con los requisitos ambientales y sociales determinados en el proceso de contratación.	Mensual	Cantidad de alimentos que no cumplen requisitos ambientales o sociales (kg o lt) por el 3% del valor de cada alimento (kg o lt)
Frecuencia de abastecimiento	El proveedor deberá entregar los alimentos cumpliendo con la frecuencia de abastecimiento requerida por la entidad compradora. El proveedor podrá cambiar el día de entrega informando a la entidad compradora máximo 24 horas antes. Este cambio	100% del cumplimiento	Se descontará el 3% del valor de la factura por cada día incumplido o modificado sin previo aviso.	Mensual	Cantidad de días modificados o incumplidos por el valor correspondiente al 3% de la factura.



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

	podrá hacerlo máximo dos veces en el mes.				
Conservación de cadena de frío en los alimentos que aplica.	<p>El proveedor deberá entregar la cantidad exacta de alimento solicitada por la entidad compradora garantizando la cadena de frío en los casos que aplique.</p> <p>Se aclara que los alimentos no conformes, deberán reponerse para completar la cantidad solicitada en un término máximo de 1 día hábil.</p>	100% del cumplimiento	Se descontará en la factura el 3% del valor del alimento al que no se le garantizó cadena de frío (kg o lt) por cada día hábil de retraso en la reposición, contado a partir del día hábil siguiente al plazo para reposición.	Mensual	Cantidad de alimento que no cumple cadena de frío (kg o lt) por el 3% del valor de cada alimento (kg o lt) por cada día de retraso

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO

Versión

2

FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
18/11/2024	Creación Documento	Heydi Yajaira Valencia Torres Contratista	René Tercero Hernández Bolaños Gestor T1 grado 15	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios
14/04/2025	Adición de criterios relacionados con la operación logística.	Heydi Yajaira Valencia Torres Contratista	Sergio Andrés Peña Aristizábal Gestor T1 grado 15 Jairo Alonso Mendoza Gestor T1 grado 15	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios
Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.				