CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

Entre la Institución Universitaria de Santa Marta (en adelante la "Entidad" o la "USM") por medio de su representante legal, **JOCELINE AZAR NIGRINIS**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 57.429.818, designada mediante Acuerdo No. 025 del 27 de octubre de 2025 por el Consejo Directivo de la Institución Universitaria de Santa Marta, por una parte; y por la otra **FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC,** identificada con el NIT. 900701298 (en adelante el "Contratista" o el "Operador Logístico"), actuando en condición de **persona jurídica** por medio de su representante legal **MARIA ENULFA BRUGES CALDERON**, identificada como aparece en el **Formato 1 – Carta de presentación** de la oferta, hemos convenido celebrar el presente **Contrato de Prestación de Servicios**, previas las siguientes consideraciones:

I. Que mediante la **Resolución Rectoral No. 032 del 25 de febrero de 2026**, la Entidad abrió el Procedimiento de Contratación **USM-LP-001-2026**.

II. Que a través de la **Resolución No. 042 del 18 de marzo de 2026**, la Entidad adjudicó el contrato al oferente **SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS F Y P S.A.S.,** identificada con el NIT. 900177853-0.

Con base en las anteriores consideraciones, la Entidad y el Contratista (individualmente la "Parte", conjuntamente las "Partes"), convienen las siguientes cláusulas.

CLÁUSULA 1. OBJETO

El Contratista se obliga para con la Entidad a ejecutar la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL PARA LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS Y/O ACTIVIDADES MISIONALES DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS QUE FORMULE LA ENTIDAD Y BAJO LA MODALIDAD DE MONTO AGOTABLE**, conforme al Pliego de Condiciones, el Estudio Previo, la oferta presentada y los documentos del proceso.

CLÁUSULA 2. ALCANCE DEL OBJETO

El Operador Logístico deberá organizar, administrar y ejecutar por demanda los eventos y/o actividades misionales que programe la Entidad, de acuerdo con las solicitudes que formule el Supervisor del contrato, quien definirá las características particulares de cada evento (lugar, fechas, asistentes, agenda, requerimientos de bienes y servicios, entre otros).

Los componentes técnicos y logísticos aquí descritos podrán aumentar o disminuir en cantidad y especificaciones, y podrán incluirse otros no enunciados, según la naturaleza del evento y la necesidad institucional, previa autorización del supervisor del contrato. Para el efecto, el Supervisor presentará solicitud escrita al Operador Logístico explicando las características del evento. La USM podrá no requerir alguno(s) de los componentes descritos, sin que ello genere pago o indemnización a favor del contratista.

El contratista deberá gestionar, como mínimo, los siguientes aspectos: conceptualización, producción, coordinación de áreas y servicios y operación logística, garantizando la articulación y suministro integral de bienes y servicios necesarios para el adecuado desarrollo de cada evento.

- **Gestión integral de eventos (planeación, organización y ejecución).**

El contratista deberá planear, organizar, administrar y ejecutar por demanda los eventos y/o actividades, de alcance local, regional, nacional o internacional, conforme a la solicitud del Supervisor

del contrato, que incluirá: ciudad/municipio, fechas, cantidad estimada de asistentes, agenda y requerimientos logísticos (p. ej., alimentación, transporte, montaje técnico, entre otros).

Para cada evento, la USM podrá designar un coordinador o encargado. El contratista deberá designar personal responsable del contacto permanente para la planeación, ejecución y evaluación del evento. Durante la realización, el personal deberá estar uniformado e identificado para facilitar su ubicación por los asistentes.

- **Producción técnica (equipos y operación audiovisual).**

De acuerdo con el tipo de evento, el contratista deberá coordinar y disponer los equipos e insumos requeridos para su realización (entre otros): pantallas, video/proyección, sonido básico o profesional, micrófonos, computadores, estructuras, carpas, iluminación, registro audiovisual, plantas eléctricas y demás elementos que indique el Supervisor del contrato.

- **Producción logística y de campo (bienes, servicios y operación en sitio)**

El contratista prestará los servicios logísticos requeridos para cada evento, incluyendo como mínimo:

- ✓ Locaciones: consecución y disposición del salón/espacio o lugar adecuado para el evento.
- ✓ Mobiliario y adecuación de espacios: suministro y adecuación de sillas, mesas, carpas, pisos, baños, vallas, mantelería y demás elementos necesarios para la operación.
- ✓ Personal logístico y protocolo: coordinadores logísticos, personal de apoyo, y los perfiles requeridos según la naturaleza del evento.
- ✓ Comunicaciones y conectividad: equipos de comunicación e internet cuando se requiera.
- ✓ Gestión operativa de asistentes: puntos de registro, invitaciones, escarapelas, acreditaciones, certificados y demás apoyos operativos que demande el evento.

- **Otros servicios y suministros asociados.**

De acuerdo con la necesidad aprobada por el Supervisor del contrato, el contratista podrá requerirse para suministrar bienes/servicios adicionales (papelería, seguros, aseo, vigilancia, brigadas de emergencia, entre otros), gestionar apoyos y permisos con autoridades competentes cuando aplique, servicios de traducción, grabación y producción de memorias, y envío oportuno de materiales a los lugares del evento.

- **Transporte terrestre de personal (traslados).**

El contratista deberá garantizar, cuando la USM lo solicite, el traslado terrestre de participantes, invitados, conferencistas, servidores, contratistas y/o personal de apoyo desde su sitio de origen hasta el lugar de realización del evento y su regreso, incluyendo la coordinación de rutas, horarios y puntos de encuentro, considerando que los eventos podrán realizarse en zonas urbanas o rurales según necesidad institucional.

El servicio podrá prestarse mediante vehículos tipo van, bus o buseta, según aforo y condiciones del trayecto; e incluirá conductor, combustible, peajes, disponibilidad por horas/jornadas y demás costos asociados, conforme a la solicitud escrita y cotización aprobada.

- **Transporte aéreo (suministro de tiquetes).**

Cuando la naturaleza del evento lo requiera (actividades regionales, nacionales o internacionales), el contratista deberá suministrar y gestionar tiquetes aéreos para el personal autorizado por la USM, incluyendo: cotización de alternativas, reserva, emisión, cambios cuando proceda, información de

itinerarios y condiciones tarifarias, y entrega oportuna de soportes para trámite interno y ejecución del contrato, conforme a las instrucciones del Supervisor y a la programación del evento.

- **Diseño, producción gráfica e impresos (línea de diseños e impresiones).**

El contratista deberá prestar, cuando sea requerido, servicios de diseño y producción para la comunicación y señalización de eventos, incluyendo: diseño de artes e impresión de material como volantes, afiches, pendones, backings, señalización, pancartas, folletos, memorias y demás piezas que requiera la USM, conforme a la naturaleza y magnitud del evento.

- **Presentación de cotizaciones y aprobación (operación por demanda)**

Para cada evento solicitado, el contratista deberá presentar al Supervisor, dentro del plazo definido por la Entidad, cotizaciones a precios de mercado y un cuadro comparativo con opciones para los componentes del evento (p. ej., locación, catering, transporte, etc.), para su análisis, observaciones y aprobación; en caso de requerirse ajustes, deberá realizarse la actualización correspondiente.

- **Informes y soportes de ejecución.**

Una vez concluido cada evento, el contratista deberá presentar informe de ejecución con los servicios efectivamente prestados y sus soportes (registro de participantes, registro fotográfico, relación de entregables, novedades, relación de gastos y facturas/soportes), y un informe consolidado final del contrato con control presupuestal y relación de eventos ejecutados.

En la ejecución del presente contrato, el Operador Logístico deberá acatar lo dispuesto en el **ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS** del presente contrato, el pliego de condiciones y la oferta presentada en el respetivo proceso de selección.

CLÁUSULA 3. PLAZO DEL CONTRATO

El plazo para la ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026, previo al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, y firma del acta de inicio. Para todos los efectos legales la vigencia será por el término de duración del contrato y cuatro (4) meses más para efectos de liquidación, siempre y cuando la USM así lo requiera y solicite al CONTRATISTA.

CLÁUSULA 4. VALOR DEL CONTRATO

El presente contrato se suscribe por valor de **MIL MILLONES DE PESOS ($ 1.000.000.000)**.

CLÁUSULA 5. FORMA DE PAGO

El contrato se ejecutará bajo la modalidad de monto agotable, mediante órdenes de servicio (OS) emitidas por la Institución Universitaria de Santa Marta (USM). Los pagos se efectuarán contra ejecución efectiva de los bienes y/o servicios requeridos en cada OS, previa presentación de factura o cuenta de cobro, informe y soportes de ejecución, y certificación de recibo a satisfacción expedida por el Supervisor del contrato, sin exceder en ningún caso el valor total del contrato. El contratista podrá agrupar para su cobro varias órdenes de servicio (OS) en una sola factura o cuenta de cobro, según corresponda.

Cada solicitud de pago debe estar acompañada del certificado de recibo a satisfacción del supervisor, las facturas o cuenta de cobro según corresponda, informe con los soportes

correspondientes del servicio ejecutado, la acreditación de que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como parafiscales (SENA, ICBF, cajas de compensación familiar, etc.), cuando corresponda.

El contratista también deberá observar los siguientes parámetros:

A. Pago por precios unitarios (Catálogo adjudicado).

- Para los bienes y servicios incluidos contratados a precios unitarios, el valor a pagar por cada OS será el resultado de multiplicar: cantidad efectivamente ejecutada/entregada × precio unitario ofertado por el contratista.
- Los precios unitarios ofertados por el contratista se entienden fijos durante la vigencia del contrato, e incluyen todos los costos directos e indirectos necesarios para su prestación (personal, administración, logística, transporte, cargues/descargues, impuestos y demás costos asociados), salvo los ítems expresamente definidos como “por comisión”.
- Solo serán pagaderos los ítems efectivamente ejecutados, autorizados en la OS y recibidos a satisfacción.

B. Pago por comisión (sin precios unitarios) – según porcentaje (%) que se oferte por el contratista en su propuesta económica

Para los siguientes servicios, no se pagarán precios unitarios, sino que se reconocerá el costo real del tercero más una comisión de gestión del contratista, según se oferte por el contratista en su propuesta económica:

- ✓ Bono de incentivo económico
- ✓ Alquiler vestuario grupo de danza
- ✓ Conferencista y/o facilitador institucional
- ✓ Boletería para evento
- ✓ Tiquetes aéreos (nacionales e internacionales)
- ✓ Hospedaje
- ✓ Licencias de derechos de autor – SAYCO
- ✓ Licencias de derechos conexos – ACINPRO

- Estructura del pago para ítems por comisión

El pago de estos servicios se efectuará así:

- ✓ Reembolso del costo real del tercero/proveedor

La USM pagará el valor efectivamente cobrado por el proveedor tercero, soportado con factura/documento equivalente y soportes propios del servicio (p. ej., e-ticket e itinerario; voucher y factura del hotel; boletas; certificaciones/licencias SAYCO/ACINPRO; acta de prestación del conferencista; actas/soportes de entrega de bonos; etc.).

- ✓ Comisión de gestión del contratista:

La USM reconocerá al contratista una comisión según su oferta económica, calculada sobre el valor neto sin impuestos del servicio adquirido al tercero, así: “Comisión = porcentaje (%) ofertado por el contratista × Valor Neto (sin impuestos)”.

Base de comisión (Valor Neto sin impuestos): corresponde al valor base del servicio del proveedor excluyendo IVA, tasas, contribuciones, retenciones, cargos aeroportuarios/gubernamentales, impuestos hoteleros o cualquier concepto tributario o parafiscal.

- Prohibición de recargos

En los ítems por comisión, el contratista no podrá cobrar mark-ups, recargos, utilidades adicionales, "diferenciales" o conceptos no autorizados. El cobro permitido será únicamente: "Costo real del tercero + Comisión.

- Cotizaciones y aprobación previa

Para autorizar la contratación/compra de los ítems por comisión, el contratista deberá presentar al Supervisor tres (3) cotizaciones comparables y cuadro comparativo, y solo podrá proceder con la opción aprobada por la USM. Excepcionalmente, podrá aceptarse un número menor de cotizaciones únicamente cuando exista justificación y autorización escrita del Supervisor (p. ej., proveedor único, disponibilidad limitada, licencias con entidad autorizada, invitado específico).

C. Discriminación obligatoria en la cuenta de cobro/factura

La factura o cuenta de cobro deberá presentar, como mínimo, dos bloques separados:

Bloque A: Ítems a precios unitarios (código, descripción, unidad, cantidad, precio unitario, subtotal).
Bloque B: Ítems por comisión (servicio, proveedor, valor neto, impuestos, total proveedor, comisión 10% sobre neto, total a pagar), anexando soportes.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA deberá presentar informe final de ejecución y acta de liquidación, el cual dará cuenta de todas y cada una de las actividades ejecutadas y la certificación o informe del SUPERVISOR donde conste el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones derivadas de este contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El contratista autoriza que las estampillas, impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar sean descontados en cada una de las facturas presentadas.

PARÁGRAFO TERCERO: Para efectos del pago de cada una de las facturas o cuentas de cobro deberán estar acompañadas de la documentación que exige el Área Financiera.

Nota: la USM no se responsabilizará por la demora presentada en el pago al CONTRATISTA, cuando ella fuere provocada por encontrarse incompleta la documentación que sirve de soporte para el trámite y previa recepción de los elementos a satisfacción por parte del contratante, o no se ajuste a cualquiera de las condiciones establecidas en el contrato.

El termino para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma y adjuntando la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA elegido y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

CLÁUSULA 6. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL

En desarrollo del presente proceso de selección se expidió el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 260030 del 12 de febrero de 2026.

CLÁUSULA 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista se compromete a cumplir con el objeto contractual, por ende, debe cumplir las siguientes obligaciones:

Obligaciones generales

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

A. Prestar el servicio objeto del contrato con calidad, oportunidad y continuidad, en los plazos, fechas y lugares definidos en cada Orden de Servicio (OS), garantizando la disponibilidad permanente de los bienes y servicios requeridos.
B. Ejecutar y entregar los bienes y servicios con estricta sujeción a: pliego, adendas, estudios previos, anexo técnico, oferta adjudicada, OS aprobadas y demás documentos del proceso, cumpliendo las especificaciones técnicas y condiciones de calidad.
C. Planear, coordinar y administrar integralmente la logística de cada evento/actividad, incluyendo preproducción, producción y posproducción, y designar un coordinador logístico como interlocutor permanente con el Supervisor.
D. Abstenerse de ejecutar gastos, compras, reservas, compromisos o contrataciones con terceros sin autorización previa y escrita del Supervisor y sin OS aprobada.
E. Garantizar el cumplimiento de normas y protocolos de operación, seguridad y gestión del riesgo aplicables a los bienes, servicios, equipos, instalaciones y locaciones utilizadas, incluyendo normas de seguridad y salud en el trabajo y planes de contingencia cuando la actividad lo requiera.
F. Disponer de personal idóneo, capacitado y suficiente para ejecutar las actividades, y garantizar que el personal esté identificado (carné/escarapela/uniforme) cuando se preste servicio en sitio.
G. Asumir integralmente los costos y gastos necesarios para la ejecución del contrato (laborales, administrativos, operativos, logística, transporte, seguros, comunicaciones, etc.), salvo aquellos que expresamente se pacten como reembolsables en la OS.
H. Cumplir con el régimen laboral y de seguridad social del personal vinculado y/o subcontratado, y aportar los soportes de pago al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales cuando aplique.
I. Mantener la trazabilidad y control de ejecución por OS, mediante registros, planillas y soportes que respalden la facturación y permitan la verificación de la supervisión (cantidades, tiempos, entregables, listas de asistencia, actas, registros fotográficos, etc.).
J. Rendir informes: (i) informe por cada actividad ejecutada, y (ii) informe mensual consolidado de ejecución técnica y financiera (OS atendidas, valores ejecutados, saldo del monto agotable).
K. Informar de inmediato al Supervisor cualquier novedad, anomalía o riesgo que afecte la ejecución del evento (cambios de proveedor, fallas técnicas, retrasos, cancelaciones, no disponibilidad, etc.) y proponer medidas de mitigación.
L. Garantizar calidad de bienes y servicios, y efectuar reposiciones, correcciones o ajustes cuando se detecten fallas imputables al contratista o a sus proveedores, sin costo adicional para la USM.
M. Guardar confidencialidad y tratamiento de datos: proteger información institucional, datos personales de asistentes y material audiovisual, conforme a la normativa de protección de datos y directrices de la USM.
N. Cumplir obligaciones tributarias y permitir las retenciones/descuentos legales que correspondan; los impuestos, tasas y contribuciones a cargo del contratista se entienden incluidos en los precios unitarios y en su estructura de costos, según corresponda.
O. Constituir y mantener vigentes las garantías exigidas en el contrato, y actualizarlas en caso de modificaciones, suspensiones, reinicios, prórrogas o adiciones.
P. No ceder el contrato sin autorización previa y expresa de la Entidad.

Q. El contratista podrá subcontratar bienes y servicios especializados bajo su exclusiva responsabilidad, previa verificación y con obligación de mantener calidad y cumplimiento; la USM podrá exigir autorización previa para subcontrataciones en situaciones específicas.

R. Cumplir la normatividad aplicable al objeto y a cada línea de servicio, incluyendo permisos, licencias, pagos de derechos, normas de salubridad pública cuando haya alimentos, y demás disposiciones vigentes.

Obligaciones específicas

A. Planeación, coordinación y producción del evento
- Elaborar para cada OS un plan operativo (cronograma, check list, recursos, responsables) y asegurar la coordinación con la dependencia solicitante y el Supervisor.
- Realizar visitas técnicas a locaciones cuando aplique y validar requerimientos de montaje, energía, accesos, horarios y restricciones.
- Asegurar presencia de personal de coordinación en sitio durante el evento y atender novedades hasta el cierre.

B. Locaciones, infraestructura y mobiliario
- Gestionar/alquilar locaciones conforme a requisitos de aforo, seguridad y condiciones técnicas solicitadas.
- Suministrar e instalar mobiliario y elementos de adecuación (sillas, mesas, tarimas, carpas, señalización, etc.), garantizando estabilidad y seguridad.

C. Producción técnica (audio, video, iluminación, conectividad)
- Suministrar e instalar equipos en correcto funcionamiento y con respaldo técnico.
- Garantizar pruebas previas y soporte durante el evento; responder por fallas y reemplazar equipos si es necesario.
- Entregar memorias o piezas audiovisuales cuando así se pacte en la OS.

D. Alimentación y bebidas (solo cuando se requiera)
- Suministrar alimentos/refrigerios conforme a especificaciones, horarios, porciones, restricciones y condiciones de manipulación.
- Cumplir requisitos sanitarios aplicables, contar con personal capacitado en manipulación de alimentos.
- Garantizar cadena de frío y condiciones de transporte cuando aplique.

E. Diseño, producción e impresiones
- Entregar piezas impresas con calidad, medidas, materiales y cantidades aprobadas, dentro del plazo.
- Asumir reposiciones por errores de diseño/impresiones imputables al contratista.

F. Transporte terrestre
- Prestar el servicio de transporte conforme rutas/horarios y aforo, garantizando vehículos en buen estado y conductores habilitados.
- Incluir combustible, peajes, disponibilidad y demás costos según OS.

- Implementar controles de seguridad y planillas de traslado cuando aplique.

G. Tiquetes aéreos (nacionales e internacionales) – ítem por comisión
- Presentar tres cotizaciones comparables y cuadro comparativo; gestionar reserva/emisión solo con aprobación escrita.
- Informar restricciones, penalidades y condiciones tarifarias antes de emitir.
- Gestionar cambios/cancelaciones con autorización escrita del Supervisor y entregar soportes (e-ticket, itinerarios, factura del proveedor, etc.).

H. Hospedaje – ítem por comisión
- Presentar tres cotizaciones comparables (misma ciudad/sector, noches, tipo de habitación, régimen y condiciones equivalentes) y cuadro comparativo.
- Gestionar reservas y confirmar condiciones (check-in/out, cancelación, impuestos discriminados, servicios incluidos).
- Entregar voucher, confirmación y factura/documento equivalente del hotel/proveedor.

I. SAYCO / ACINPRO – ítems por comisión
- Identificar si el evento requiere pagos/licencias por comunicación pública de obras o fonogramas.
- Tramitar ante el tercero correspondiente la licencia/liquidación, previa aprobación, y entregar soporte de pago y certificación que corresponda.

J. Bonos de incentivo económico
- Gestionar adquisición/entrega conforme a la OS, con soporte de entrega y control de beneficiarios cuando aplique.
- Garantizar trazabilidad, actas de entrega y soportes que permitan verificación.

K. Boletería para evento
- Gestionar boletería conforme a aforo, ubicación y condiciones; entregar soportes de compra y términos.
- Garantizar entrega oportuna y control de entradas asignadas según OS.

L. Alquiler de vestuario grupo de danza
- Gestionar disponibilidad, tallas y condiciones de uso; entregar inventario y soportes de entrega/recepción.
- Responder por devoluciones y condiciones pactadas con el proveedor.

M. Conferencista/facilitador institucional
- Gestionar disponibilidad, perfil, hoja de vida/soportes cuando se exija, condiciones económicas y agenda.
- Entregar acta de prestación o certificación de participación y soportes de pago/reembolso según aplique.

CLÁUSULA 8. DERECHOS DEL CONTRATISTA

Son derechos del Contratista:

1. Acceder a la información necesaria que suministre la Institución Universitaria de Santa Marta para la correcta ejecución del servicio, con observancia de la reserva, confidencialidad y protección de datos personales de los usuarios del servicio.
2. Solicitar oportunamente aclaraciones y soportes requeridos para la adecuada prestación del servicio, tales como autorizaciones de ingreso, novedades de agenda, priorización de desplazamientos, y en general, cualquier información operativa que incida en la prestación del servicio.
3. Ser convocado por la supervisión del contrato a reuniones de seguimiento, mesas técnicas o comités relacionados con la prestación del servicio, incluyendo la calidad, tiempos de respuesta, novedades, incidentes y medidas de mejora.
4. Percibir el valor del servicio contratado en las condiciones, periodicidad y términos establecidos en el contrato, una vez se acredite la ejecución conforme del servicio y se cumplan los requisitos para el pago, sin perjuicio de las retenciones e impuestos a que haya lugar.
5. Obtener pronunciamientos del supervisor respecto de la aceptación de informes, planillas, reportes de recorridos, novedades y demás soportes que se exijan como entregables para efectos de seguimiento, control y pago del contrato.

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

La Entidad está obligada a:

1. Pagar oportunamente al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de OAC previstas para el efecto.
2. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del presente contrato.
3. Informar al Ministerio de la Protección Social cuando tenga conocimiento que el contratista, ha incurrido en conductas de evasión o elusión sobre el pago de pensiones o riesgos laborales y aportes a las cajas de compensación familiar, SENA, ICBF O LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.
4. Resolver las peticiones presentadas por el contratista en los términos consagrados por la Ley.
5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
6. Adelantar mediante la supervisión de la debida, adecuada y oportuna ejecución del contrato, la cual será efectuado por la Secretaría General.
7. Las demás inmersas en la normatividad que rige las presentes estipulaciones en el contrato que le correspondan. El Contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la entidad o a terceros.

CLÁUSULA 10. RESPONSABILIDAD

El CONTRATISTA responderá frente a la USM por los daños y perjuicios que le sean imputables con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, cuando se acredite culpa o dolo, así como la relación de causalidad entre la conducta u omisión del CONTRATISTA y el daño causado.

La responsabilidad del CONTRATISTA comprende, sin limitarse a ello, los perjuicios derivados de:

A. La prestación negligente, defectuosa o de baja calidad de los servicios de operación logística integral, o la entrega de bienes y servicios en condiciones inferiores a las exigidas en el

contrato, el pliego, sus anexos (incluido el Anexo Técnico), los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS/SLA) y las Órdenes de Servicio (OS) aprobadas.

B. Omisiones relevantes en la gestión y coordinación logística, tales como falta de planeación, ausencia de personal clave, deficiente coordinación operativa, incumplimiento de protocolos técnicos o de seguridad aplicables, o inobservancia de los procedimientos definidos para la ejecución por Órdenes de Servicio.

C. Pérdida de términos, vencimiento de plazos o retrasos imputables al CONTRATISTA en actividades esenciales para la ejecución (incluyendo, según aplique: atención de OS, entrega de cotizaciones y cuadros comparativos, emisión/gestión de tiquetes y reservas autorizadas, montaje, alistamiento, operación en sitio, atención y restablecimiento de incidentes, y entrega de informes/soportes para legalización y pago), especialmente cuando tales retrasos afecten o comprometan la realización de eventos o actividades misionales.

D. Errores, inconsistencias u omisiones en la gestión documental, soportes, reportes o facturación, cuando ocasionen reprocesos, observaciones, retrasos en trámites, o perjuicios para la Entidad, sin perjuicio de la obligación del CONTRATISTA de corregir y subsanar oportunamente.

E. La inobservancia de los ANS/SLA y demás estándares de desempeño definidos en el contrato y sus anexos, cuando de ello se deriven afectaciones a la Entidad, a la ejecución de las actividades o a la adecuada administración del contrato.

El CONTRATISTA será responsable por los actos y omisiones de su personal, dependientes, colaboradores y por los bienes y servicios suministrados por terceros que vincule para la ejecución del contrato, manteniendo en todo caso su responsabilidad integral frente a la USM, sin que ello implique traslado de responsabilidad a la Entidad.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la aplicación de las demás consecuencias contractuales previstas (multas, ajustes de valor por calidad cuando procedan, cláusula penal pecuniaria, declaratoria de incumplimiento, terminación, entre otras), conforme al procedimiento aplicable.

PARÁGRAFO PRIMERO. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. El CONTRATISTA no será responsable por el incumplimiento o la afectación en la ejecución cuando esta obedezca a caso fortuito o fuerza mayor, hecho exclusivo de un tercero no vinculado por el CONTRATISTA, o hecho exclusivo de la Entidad, siempre que dichos eventos sean ajenos, imprevisibles e irresistibles, y el CONTRATISTA lo acredite de manera suficiente. En todo caso, la ocurrencia de tales circunstancias no exonera al CONTRATISTA del deber de informar oportunamente, adoptar medidas razonables de contingencia, y reanudar la ejecución una vez superada la causa, cuando ello sea posible.

PARÁGRAFO SEGUNDO. DEBER DE INFORME, MITIGACIÓN Y CONTINGENCIAS. El CONTRATISTA deberá informar de manera inmediata al Supervisor cualquier situación que pueda afectar la ejecución (riesgos, alertas, indisponibilidades, fallas de proveedores, incidentes técnicos, cambios tarifarios relevantes, cancelaciones o restricciones), y presentar y ejecutar, cuando aplique, un plan de contingencia y mitigación para evitar o reducir impactos en las actividades misionales. La falta de aviso oportuno, la omisión de medidas razonables de contingencia o la no activación de planes de respaldo cuando sean exigibles se considerará circunstancia imputable al CONTRATISTA para efectos de la responsabilidad y demás consecuencias contractuales.

CLÁUSULA 11. INDEMNIDAD

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

El Contratista mantendrá indemne a la Entidad frente a reclamaciones, demandas, sanciones o perjuicios ocasionados por hechos u omisiones imputables al Contratista o a su personal, en desarrollo del contrato.

CLÁUSULA 12. MULTAS

En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por el CONTRATISTA, la Institución Universitaria de Santa Marta – USM podrá imponer y cobrar multas diarias y sucesivas equivalentes hasta el uno por ciento (1%) del valor total del contrato, por cada día de retardo o incumplimiento, sin que el monto total de las multas impuestas exceda el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS. El procedimiento para la aplicación de las multas previstas en la presente cláusula será el establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

PARÁGRAFO SEGUNDO. ACUMULABILIDAD. Estas multas serán acumulables y se contabilizarán separadamente para cada una de las obligaciones incumplidas y se causarán por el simple retraso. Las multas se harán efectivas en forma separada, sin detrimento de la indemnización de perjuicios a que haya lugar y de la cláusula penal pecuniaria.

PARÁGRAFO TERCERO. PROCEDIBILIDAD DE LA APLICACIÓN DE LA MULTA. Para efectos de este contrato, la multa procede únicamente cuando el hecho configure incumplimiento o mora de una obligación contractual exigible, es decir, cuando ocurra cualquiera de estos supuestos:

- No prestación o prestación incompleta de un bien o servicio ordenado en una Orden de Servicio (OS).
- Prestación tardía frente a un plazo o tiempo máximo exigible (incluidos los tiempos definidos en el Anexo 1), cuando el incumplimiento implique retardo en: atención de OS, entrega de cotizaciones/comparativos, emisión de tiquetes/reservas, montaje, inicio, operación o cierre, respuesta/restablecimiento ante incidentes, reposiciones críticas, entrega de informes/soportes o cualquier otro plazo exigible.
- Incumplimientos de continuidad/disponibilidad que por su naturaleza equivalen a no prestar el servicio en el tiempo debido (por ejemplo, ausencia del coordinador en sitio cuando la OS lo exige; no disponibilidad de recurso esencial; no atención de incidentes dentro de los tiempos máximos).

PARÁGRAFO CUARTO. IMPOSIBILIDAD DE APLICACIÓN SIMULTANEA CON AJUSTES DE VALOR POR BAJA CALIDAD. Cuando un mismo hecho constituya mora/incumplimiento y a la vez evidencie baja calidad, la USM aplicará MULTA (por ser incumplimiento), y no aplicará simultáneamente ajuste por ese mismo hecho, sin perjuicio de que se apliquen ajustes por otras no conformidades independientes dentro de la misma OS.

CLÁUSULA 13. CLÁUSULA PENAL

El Contratista se obligará para con la USM, a pagar una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, a título de estimación anticipada de los perjuicios que ésta llegare a sufrir en caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones que adquiera de resultar seleccionada su oferta. El valor de cláusula penal pecuniaria que se haga efectiva se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios causados. PARÁGRAFO PRIMERO: El procedimiento para hacer efectiva la presente cláusula, será el establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes con la materia. PARÁGRAFO SEGUNDO: El Contratista autoriza expresamente a la USM, con la simple suscripción del contrato,

para descontar y tomar el valor de la cláusula penal pecuniaria de que trata esta cláusula, de cualquier suma que se adeude por concepto de este contrato, sin perjuicio de hacerla efectiva a través de la garantía constituida si se hubiere pactado, conforme a lo dispuesto en la Ley.

CLÁUSULA 14. AJUSTES DE VALOR POR BAJA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

Cuando el CONTRATISTA sí haya prestado el servicio y este sea recibido, pero se evidencien no conformidades de calidad verificables frente a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) contenidos en el Anexo 1, la USM podrá aplicar ajustes al valor a pagar (descuentos/créditos de servicio) conforme a esta cláusula.

PARÁGRAFO PRIMERO: NATURALEZA DEL AJUSTE. El ajuste no es una sanción ni una multa, este será un mecanismo de valoración económica del servicio efectivamente prestado y recibido, por haber sido entregado con calidad inferior a la pactada en el Anexo 1. Por lo tanto, el ajuste procederá en los siguientes casos:

- el servicio fue prestado (no hubo “no prestación”), y
- el incumplimiento no consiste en retardo (no es mora), sino en calidad inferior (p. ej., exactitud documental, calidad de materiales, presentación, conformidad técnica sin afectar inicio/continuidad, completitud de reportes sin retardo, satisfacción, etc.).

PARÁGRAFO SEGUNDO: ANS QUE GENERAN AJUSTES. Se considerarán típicamente ANS de “calidad” (ajuste) —sin limitarse a ellos— los que estoando en el ANEXO del pliego de condiciones midan lo siguiente:

- Conformidad del entregable: calidad de impresos, cumplimiento de especificaciones no esenciales, estándares de presentación.
- Exactitud y calidad documental: cuentas de cobro sin errores, soportes completos y correctos, cuadros comparativos completos.
- Satisfacción del servicio y gestión de quejas/incidentes cuando no hay mora.
- Cumplimiento de checklist/estándares operativos sin afectación de tiempos.

Los ANS de tiempos máximos, disponibilidad, puntualidad e incidentes con tiempos de respuesta/restablecimiento se tramitan como MULTA, por representar mora.

PARÁGRAFO TERCERO. REGLA DE CÁLCULO DEL AJUSTE. Los ajustes se liquidarán por OS así:

- No conformidad de calidad – ANS “Crítico de calidad”: ajuste del 2% del valor de la OS afectada, por cada no conformidad crítica verificada.
- No conformidad de calidad – ANS “Mayor”: ajuste del 1% del valor de la OS afectada, por cada no conformidad mayor verificada.
- No conformidad de calidad – ANS “Menor”: ajuste del 0,5% del valor de la OS afectada, por cada no conformidad menor verificada.
- Tope: la suma de ajustes aplicados a una misma OS no podrá exceder el 10% del valor de dicha OS.
- Base de cálculo preferente: el ajuste se aplicará sobre el valor del ítem/línea afectada dentro de la OS cuando sea individualizable; si no es individualizable, se aplicará sobre el valor total de la OS.

PARÁGRAFO CUARTO. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN:

a) El Supervisor dejará constancia de la no conformidad de calidad (ANS incumplido), con evidencia objetiva (acta, registro fotográfico, checklist, reporte técnico, etc.).
b) El Supervisor comunicará el ajuste propuesto al contratista dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento o al corte mensual (según aplique).
c) El contratista podrá pronunciarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

d) Con base en la evidencia, el Supervisor certificará el ajuste definitivo y la USM podrá descontarlo del pago de la OS o del corte.

PARÁGRAFO QUINTO. NO DUPLICIDAD CON MULTAS. Los ajustes por baja calidad no se aplicarán sobre hechos que constituyan mora/incumplimiento y se tramiten como multas, para evitar doble afectación por el mismo hecho.

CLÁUSULA 15. CADUCIDAD

La Institución Universitaria de Santa Marta – USM podrá declarar la caducidad administrativa del contrato, mediante acto administrativo debidamente motivado, cuando se configure un incumplimiento grave y directo de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, imputable a este, que afecte de manera sustancial la ejecución del contrato y evidencie razonablemente que puede conducir a su paralización, o cuando se presenten circunstancias que hagan inviable la continuación del contrato en condiciones de eficacia, continuidad y protección del interés público.

La declaratoria de caducidad se adoptará garantizando el debido proceso, en los términos del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, conforme al procedimiento aplicable para la imposición de medidas y sanciones contractuales, con citación y oportunidad de contradicción, y con participación del garante cuando corresponda.

Declarada la caducidad: (i) el contrato se dará por terminado de manera anticipada; (ii) se ordenará la liquidación en el estado en que se encuentre; (iii) la USM podrá adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio y la protección del interés general; y (iv) se harán efectivas las garantías a que haya lugar, sin perjuicio de las demás consecuencias legales aplicables.

CLÁUSULA 16. GARANTÍAS

Para cubrir cualquier hecho constitutivo de incumplimiento, el contratista deberá presentar la garantía de cumplimiento en original a la Entidad dentro de los tres (3) hábiles siguientes contados a partir de la firma del Contrato y requerirá la aprobación de la entidad. Esta garantía tendrá las siguientes características:

<table>
<tr><th>Característica</th><th>Condición</th></tr>
<tr><td>Clase</td><td>Cualquiera de las clases permitidas por el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015, a saber: (i) Contrato de seguro contenido en una póliza para entidades estatales, (ii) patrimonio autónomo, (iii) garantía bancaria.</td></tr>
<tr><td>Asegurado/ beneficiario</td><td>Institución Universitaria de Santa Marta, identificado con NIT 901736641-9</td></tr>
<tr><td>Amparos, vigencia y valores asegurados</td><td>
<table>
<tr><th>Amparo</th><th>Vigencia</th><th>Valor Asegurado</th></tr>
<tr><td>Cumplimiento general del contrato y el pago de las multas y la cláusula penal pecuniaria que se le impongan</td><td>Hasta la liquidación del contrato</td><td>el diez (10%) por ciento sobre el valor del presupuesto oficial.</td></tr>
<tr><td>Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales del</td><td>Plazo del contrato y tres (3) años más.</td><td>el cinco (5%) por ciento sobre el valor</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

Característica	Condición
	personal que el Interventor haya de utilizar en el territorio nacional para la ejecución del contrato — Cinco años contados a partir de la fecha del recibo a satisfacción de la consultoría.. — del presupuesto oficial. Calidad del Servicio por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. — Cinco años contados a partir de la fecha del recibo a satisfacción de la consultoría.. — el diez (10%) por ciento sobre el valor del presupuesto oficial.
Tomador	• La garantía deberá tomarse con el nombre o razón social y tipo societario del Contratistas, que figura en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, y no solo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera.
Información necesaria dentro de la póliza	• Número y año del Contrato • Objeto del Contrato • Firma del representante legal del contratista • En caso de usar centavos, los valores deben aproximarse al mayor. Ej. Cumplimiento, si el valor a asegurar es $14.980.420,20 aproximar a $14.980.421

El Contratista está obligado a restablecer el valor de la Garantía cuando esta se vea reducida por razón de las reclamaciones que efectúe la entidad, así como a ampliar las garantías en los eventos de adición y/o prórroga del Contrato. El no restablecimiento de la garantía por parte del contratista o su no adición o prórroga, según el caso, constituye causal de incumplimiento del Contrato y se iniciarán los Procesos sancionatorios a que haya lugar.

- **Garantía de responsabilidad civil extracontractual.**

El Contratista deberá contratar un seguro que ampare la Responsabilidad Civil Extracontractual de la Entidad con las siguientes características:

Característica	Condición
Clase	Contrato de seguro contenido en una póliza
Asegurados	Institución Universitaria de Santa Marta, identificado con NIT 901736641-9 y el contratista
Tomador	La garantía deberá tomarse con el nombre o razón social y tipo societario que figura en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, y no solo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera. No se aceptan garantías a nombre del representante legal.
Valor	200 SMMLV.
Vigencia	Igual al período de ejecución del Contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

Característica	Condición
Beneficiarios	Terceros afectados y Institución Universitaria de Santa Marta, identificado con NIT 901736641-9
Amparos	Responsabilidad Civil Extracontractual de la Entidad, derivada de las actuaciones, hechos u omisiones del Contratista o Subcontratistas autorizados. La Entidad contratante deberá establecer y discriminar los amparos descritos en el numeral 3º del artículo 2.2.1.2.3.2.9 del Decreto 1082 de 2015 e incluir el valor del amparo y plazo requerido por cada uno.

En esta póliza solamente se podrán pactar deducibles con un tope máximo del diez por ciento (10%) del valor de cada pérdida sin que en ningún caso puedan ser superiores a dos mil (2.000) SMMLV. Este seguro deberá constituirse y presentarse para aprobación de la entidad, dentro del mismo término establecido para la garantía única de cumplimiento.

Las franquicias, coaseguros obligatorios y demás formas de estipulación que conlleven asunción de parte de la pérdida por la Entidad asegurada no serán admisibles.

El contratista deberá anexar el comprobante de pago de la prima del seguro de responsabilidad civil extracontractual.

CLÁUSULA 17. CESIÓN

El Contratista no podrá ceder los derechos y obligaciones emanados del contrato sin el consentimiento previo y expreso de la Entidad, pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar la cesión. La cesión se efectuará de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 893 del Código de Comercio, en concordancia con las demás disposiciones vigentes sobre la materia.

CLÁUSULA 18. LIQUIDACIÓN

El contrato será objeto de liquidación de acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia. El término para la liquidación bilateral del contrato será de cuatro meses.

Para la liquidación se exigirá al Contratista la ampliación de la Garantía, si es del caso, a fin de avalar las obligaciones que éste deba cumplir con posterioridad a la terminación del contrato.

Si el Contratista no se presenta para efectos de la liquidación del contrato durante el término de cuatro meses, previa notificación o convocatoria que haga la Entidad para la liquidación bilateral, o las partes no llegan a ningún acuerdo o se logra parcialmente, la Entidad procederá a su liquidación por medio de resolución motivada susceptible del recurso de reposición. Asimismo, y de conformidad con lo previsto por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, si el Contratista deja salvedades en la liquidación bilateral, la Entidad podrá liquidar unilateralmente, caso en el cual, esta solo procederá en relación con los aspectos que no hayan sido objeto de acuerdo, siempre que la liquidación unilateral pueda contener decisiones nuevas frente a lo acordado en la liquidación bilateral, o cuando se trate de cuestiones que no hayan sido respondidas por la Entidad con anterioridad a la liquidación.

CLÁUSULA 19. SUSCRIPCIÓN, PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN

El contrato quedará perfeccionado con la aceptación por las Partes a través de SECOP II. Para la ejecución se requerirá que el Contratista se encuentre al día en los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes parafiscales correspondientes y la aprobación de las Garantías.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

CLÁUSULA 20. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL

Las actividades previstas en el contrato se deben desarrollar en Santa Marta D.T.C.H y el domicilio contractual es la misma ciudad.

CLÁUSULA 21. DOCUMENTOS

Los documentos que a continuación se relacionan, hacen parte integral del contrato los cuales determinan, regulan, complementan y adicionan lo aquí pactado, y en consecuencia producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales:

1. Estudios y documentos previos.
2. Pliego de Condiciones, Adendas, Formatos, Matrices, Formularios.
3. Propuesta presentada por el Contratista.
4. Las Garantías debidamente aprobadas.
5. Toda la correspondencia que se surta entre las partes durante el término de ejecución del contrato.

SE SUSCRIBE EL PRESENTE DOCUMENTO ELECTRÓNICAMENTE, MEDIANTE EL USO TRANSACCIONAL DE LA PLATAFORMA SECOP II, EN LA FECHA Y HORA DE SUS REGISTROS Y ESTAMPAS DE TIEMPO.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS

1. Objeto del anexo

El presente Anexo Técnico define la forma de ejecución, condiciones mínimas, procedimientos de solicitud, aprobación, entrega, soportes, control y reglas económicas del contrato de operación logística integral para la planeación, organización y ejecución de eventos y/o actividades misionales de la Institución Universitaria de Santa Marta (USM), por monto agotable.

2. Definiciones operativas

Para efectos del presente Anexo, se entiende por:

- Orden de Servicio (OS): documento/solicitud formal emitida por la USM (a través del Supervisor) que autoriza y delimita un evento/actividad, con lugar, fecha(s), asistentes estimados, líneas de servicio, cantidades, especificaciones y presupuesto máximo aprobado.
- Catálogo/Lista de precios unitarios: anexo económico del proceso con ítems estandarizables (bienes/servicios) que se pagan por precio unitario adjudicado.
- Ítems reembolsables con comisión: ítems cuyo costo es variable por mercado y disponibilidad, que se pagan por costo real soportado + comisión del operador (en este proceso: tiquetes aéreos y hospedajes).

3. Modalidad de ejecución: monto agotable por Órdenes de Servicio

3.1. El contrato se ejecutará por demanda, mediante Órdenes de Servicio (OS).
3.2. El contratista solo podrá iniciar gestiones, reservas, compras o compromisos con terceros cuando exista OS aprobada y/o autorización escrita del Supervisor para el caso concreto.
3.3. La USM podrá emitir tantas OS como requiera durante la vigencia, hasta agotar el monto contractual.

4. Etapas de ejecución por cada Orden de Servicio

Cada OS se ejecutará en tres fases:

4.1. Preproducción (planeación y alistamiento)

Incluye como mínimo:

- Recepción de OS y reunión de alistamiento (si aplica).
- Plan logístico y cronograma.
- Validación de cantidades y especificaciones.
- Cotizaciones (cuando aplique) y presentación de propuesta económica por actividad (ver numeral 7).
- Confirmación de responsables, personal en sitio y logística de control.

4.2. Producción (ejecución del evento/actividad)

- Montaje, operación y coordinación integral conforme a OS.
- Gestión de proveedores y personal.
- Atención de novedades y ajustes autorizados.
- Control de calidad, funcionamiento de equipos y prestación de servicios.

4.3. Posproducción (cierre y legalización)

- Desmontaje y cierre operativo.

- Consolidación de soportes.
- Informe por actividad y legalización documental para pago (ver numeral 10).

5. Alcance técnico mínimo por líneas de servicio
El contratista deberá estar en capacidad de prestar y gestionar integralmente, según lo requiera cada OS:
5.1 Planeación y coordinación general del evento: Plan de operación, cronograma, check list, coordinación de proveedores, logística en sitio.
5.2 Infraestructura, locación y mobiliario: Gestión de espacios, sillas/mesas, carpas, tarimas, señalización básica, y demás requeridos.
5.3 Producción técnica y audiovisual
Sonido, microfonía, iluminación, pantallas/proyección, streaming, conectividad, soporte técnico y operación.
5.4 Alimentación y catering: Refrigerios, desayunos, almuerzos, cenas y logística de servicio conforme a requerimientos.
5.5 Diseño, producción e impresos: Diseño gráfico y producción/impresión de piezas para eventos (invitaciones, pendones, backing, escarapelas, certificados, señalética, folletos, material pedagógico u otros).
5.6 Transporte terrestre: Traslados urbanos y rurales en Santa Marta y/o intermunicipales cuando se requiera (según OS), incluyendo coordinación de rutas, horarios y vehículos acordes.
5.7 Transporte aéreo – Tiquetes (nacionales e internacionales): Cotización, reserva, emisión, entrega de itinerarios, gestión de cambios y soporte de viaje conforme a OS.
5.8 Hospedaje: Cotización, reserva y suministro de alojamiento según perfil y condiciones (categoría/ubicación/servicios mínimos) definidas en OS.
5.9 Otros servicios complementarios: Registro de asistentes, logística de acreditación, apoyo de protocolo, servicios de apoyo operativo y otros que la OS establezca.
Nota: El detalle técnico y especificaciones particulares de cada línea quedarán desarrollados en los anexos técnicos específicos y/o en la OS.

6. Roles y controles

- Supervisor: aprueba OS, valida cotizaciones, autoriza cambios, certifica recibido a satisfacción.
- Contratista: ejecuta conforme a OS, mantiene trazabilidad, presenta informes y soportes, responde integralmente por la coordinación de terceros.

7. Regla de cotización y aprobación previa (OBLIGATORIA)
7.1. Para los ítems que lo requieran (incluidos **tiquetes aéreos** y **hospedajes**) el contratista presentará al Supervisor **tres (3) cotizaciones comparables**, con cuadro comparativo que indique como mínimo:

- Proveedor/canal de cotización
- Condiciones técnicas equivalentes (mismo alcance)
- Precio discriminado (neto, impuestos, tasas, condiciones)
- Vigencia de la oferta
- Condiciones de cambio/cancelación (cuando aplique)

7.2. **Comparabilidad mínima:**

- Tiquetes aéreos: misma ruta, fechas, clase/tipo de tarifa y restricciones equivalentes; incluir impuestos/tasas por separado.

- Hospedaje: misma ciudad/sector, número de noches, tipo de habitación, régimen (solo alojamiento/desayuno), impuestos por separado y condiciones de cancelación.

7.3. La USM seleccionará la opción a contratar; el contratista solo podrá proceder con aprobación escrita del Supervisor.
Cláusula de realidad operativa (recomendada para no volver el proceso inexecutable): en casos excepcionales debidamente justificados (p. ej., urgencia sobreviniente o disponibilidad única), podrá aceptarse un número menor de cotizaciones solo con autorización escrita del Supervisor y con soporte de búsqueda/consulta de mercado.

8. Reglas especiales para tiquetes y hospedajes (nacionales e internacionales)

8.1. El contratista deberá informar antes de emisión/reserva:

- itinerario, restricciones, penalidades, vigencia de tarifas, y costo discriminado. 8.2. Cambios o cancelaciones solo se tramitarán con autorización del Supervisor, y el contratista deberá advertir por escrito costos y penalidades. 8.3. El contratista deberá llevar control de:

- tiquetes no utilizados y posibilidades de reembolso/uso,

- políticas de no show y cancelación de hotel.

9. CONDICIONES ECONÓMICAS – REGLAS DE PAGO (PRECIOS UNITARIOS + COMISIÓN)

9.1. Catálogo de precios unitarios (Ítems estandarizables)

Los bienes y servicios estandarizables requeridos por la USM se pagarán a precios unitarios, conforme al Catálogo/Anexo Económico que resulte de la oferta económica adjudicada en la licitación y a las cantidades efectivamente ejecutadas en cada Orden de Servicio (OS), previa certificación de recibo a satisfacción por parte del Supervisor.

9.2. Servicios remunerados por comisión (no aplican precios unitarios)

Para los siguientes servicios, por su naturaleza y variabilidad de mercado, no se reconocerán precios unitarios, sino una comisión por gestión, de conformidad con el porcentaje ofertado y adjudicado en la licitación:

- Bono de incentivo económico

- Alquiler de vestuario (grupo de danza)

- Conferencista y/o facilitador institucional

- Boletería para evento

- Tiquetes aéreos (nacionales e internacionales)

- Hospedaje

- Licencias de derechos de autor – SAYCO

- Licencias de derechos conexos – ACINPRO

9.2.1. Estructura de pago para servicios por comisión

En estos casos, el pago se realizará así:
(i) Reembolso del costo real del tercero/proveedor: La USM pagará el valor efectivamente cobrado por el proveedor tercero (según factura/documento equivalente, recibo, comprobante de pago, e-ticket, voucher, liquidación de derechos, etc.), debidamente soportado y autorizado en la OS.
(ii) Comisión de gestión del contratista: Adicionalmente, la USM reconocerá al contratista una comisión por la gestión (búsqueda, cotización, reservas, coordinación, compra/contratación y legalización), equivalente al porcentaje ofertado y adjudicado, calculada sobre el valor neto sin impuestos del servicio adquirido al tercero.

Base de comisión (valor neto sin impuestos): corresponde al valor base del servicio del proveedor, excluyendo IVA, tasas, contribuciones, retenciones, cargos gubernamentales o similares. La comisión se liquidará conforme al porcentaje adjudicado en la oferta económica.

9.2.2. Prohibición de recargos o utilidades adicionales

En los servicios por comisión, el contratista no podrá aplicar mark-ups, recargos, utilidades adicionales, "diferenciales" ni ningún otro cobro distinto al costo real del tercero más la comisión adjudicada. Cualquier descuento o beneficio obtenido deberá trasladarse a la USM y reflejarse en la documentación soporte.

9.2.3. Control previo y soportes mínimos (obligatorios)

Para la autorización, ejecución y pago de estos servicios por comisión, el contratista deberá cumplir como mínimo con:

1. Orden de Servicio (OS) aprobada por el Supervisor, indicando el servicio requerido y el tope presupuestal.
2. Tres (3) cotizaciones y cuadro comparativo, cuando aplique y sea posible por condiciones de mercado, garantizando comparabilidad técnica.
    - En casos excepcionales debidamente justificados (p. ej., proveedor único, derechos gestionados por entidad autorizada, invitado específico, disponibilidad limitada), podrá aceptarse un número menor solo con autorización escrita del Supervisor y soporte del análisis.
3. Soportes de compra/contratación y prestación: factura/documento equivalente del proveedor, comprobantes (e-ticket, voucher hotel, boletas, certificaciones/licencias SAYCO/ACINPRO, actas de prestación del conferencista, evidencia de entrega de bonos o incentivo, etc.).
4. Cálculo discriminado: costo real del tercero + comisión (con base neta sin impuestos) = total a pagar.
5. Certificación de recibido a satisfacción por el Supervisor.

10. Soportes e informe para pago (por OS)

Para el pago de cada OS, el contratista deberá presentar:

1. Factura o cuenta de cobro
2. Informe de ejecución por actividad (técnico y financiero)
3. Soportes de entrega/servicio (actas, listas, registros, evidencias)
4. Para tiquetes/hospedaje:
    - tres cotizaciones y cuadro comparativo aprobado
    - e-ticket/itinerario y/o voucher de hotel
    - factura/documento del proveedor con valores discriminados
5. **Certificación de recibo a satisfacción del** Supervisor

11. Descuentos, beneficios y condiciones comerciales

Todo descuento, beneficio, cortesía o tarifa preferencial obtenida deberá trasladarse a la USM y reflejarse en los soportes de cobro.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

12. Ítems requeridos para la ejecución del contrato de operación logística

El operador logístico deberá suministrar, en los tiempos establecidos en las obligaciones del contrato y en el presente anexo, y conforme a la oferta económica presentada, los siguientes bienes previa orden de servicio emitida por el supervisor del contrato:

COTIZACIÓN DE ITEMS POR PECIO UNITARIO		
No.	**NOMBRE ITEM**	**MEDIDA**
1	Servicio de bus con capacidad para (40) personas, trayecto ida y vuelta	Trayecto
2	Servicio de bus con capacidad para (20) personas, trayecto ida y vuelta	Trayecto
3	Servicio de bus con capacidad para (30) personas, trayecto ida y vuelta	Trayecto
4	Servicio de bus con capacidad para (40) personas, trayecto ida y vuelta (intermunicipal)	Trayecto
5	Estación de agua y café	Unidad
6	Servicio Técnico de sonido (Teatro Santa Marta)	Unidad
7	Servicio Técnico de luces (Teatro Santa Marta)	Unidad
8	Grupo musical (típico, tropical y/u otro género con un mínimo de 6 músicos)	Hora
9	Grupo musical y/o sinfónica (música clásica o música típica con mínimo (15) personas)	Unidad
10	Grupo musical y/o sinfónica (música clásica o música típica con mínimo 4 personas)	Hora
11	Agua en bolsa 250 ML mínimo	Unidad
12	Botellas de agua 500 ML	Unidad
13	Botellas de agua 600 ML	Unidad
14	Paquete de vasos desechables transparentes 9 oz	Unidad
15	Jabón líquido antibacterial	Unidad
16	Paquete de papel higiénico x12 rollos	Unidad
17	Blanqueador multiusos x1000 ml	Unidad
18	Limpia pisos x3L	Unidad
19	Medalla de 70mm o 3 pulgadas	Unidad
20	Trofeo de 54 cm	Unidad
21		Unidad

	Alquiler de carpa de 6x6 con instalación y transporte	
22	Alquilar de sillas plásticas sin brazo	Unidad
23	Alquiler de tarima 6x6 m con altura ajustable desde los 60 cms hasta los 100 cms	Unidad
24	Alquiler Spot de fotos con unas medidas mínimas de 2,4 m x 2,40, con lona impresa o tela tensada en alta resolución, con diseños institucionales.	Unidad
25	Sonido con luces estructura para la presentación de agrupaciones musicales	Unidad
26	Decoración recinto abierto (incluida mesa principal)	Unidad
27	Alquiler juego de feria: Toro Mecánico	Día
28	Alquiler juego de feria: Lucha de sumos	Día
29	Alquiler juego de feria: Colgados	Día
30	Alquiler consola de videojuegos en pantalla gigante	Día
31	Alquiler juego de feria: Tiro al blanco	Día
32	Alquiler juego de feria: Demoledor	Día
33	Alquiler juego de feria: Ferias recreativas	Día
34	Alquiler de casa tipo campestre con capacidad mínima de 35 personas	Unidad
35	Paca de bebidas gaseosas de 400 ML por 15 unidades	Unidad
36	Tipo de Desayuno #1: Café, chocolate y aromáticas, jugo natural, huevos pericos, arepa con queso, fruta fresca y servicio a la mesa.	Unidad
37	Tipo de Desayuno # 2: Café especial, jugo natural, omelette, pan artesanal con mantequilla y mermelada, porción de fruta	Unidad
38	Refrigerio #1: Sándwich de pollo desmechado o jamón y queso, porción de fruta fresca y jugo natural personal	Unidad

39	Refrigerio #2: Pasabocas empacados acompañado de bebida gaseosa	Unidad
40	Refrigerio #3: Wrap de pollo, galleta energética, jugo de temporada.	Unidad
41	Refrigerio # 4: Minihamburguesa, bebida gaseosa y brownie.	Unidad
42	Almuerzo: Pollo a la plancha, pure de papa, ensalada, bebida y postre.	Unidad
43	Manillas elaboradas en silicona, tela o material sintético con una longitud aproximada de 20 a 21 cm, ancho de 1 a 1,2 cm y espesor de 2mm	Unidad
44	Botones en material metálico o plástico de alta resistencia con diámetro de 5 a 6 cm con una impresión a color protegida con lamina transparente y sistema de sujeción posterior seguro.	Unidad
45	Folletos informativos impresos con tamaño cerrado A5 (14,8 x 21 cm) o media carta (14 x 21,6 cm)	Unidad
46	Cartillas pedagógicas encuadernas con tamaño A4 (21 x 29,7 cm) o media carta (14 x 21,6 cm)	Unidad
47	Stickers adhesivos elaborados en vinilo o papel adhesivo, con dimensiones variables entre 5 x 5 cm y 7 x 7 c.	Unidad
48	Pines metálicos institucionales con acabado esmaltado, diámetro aproximado de 2,5 a 3 cm, sistema de sujeción tipo mariposa en la parte posterior.	Unidad
49	DJ para atención de evento y música de fondo	Hora
50	Recordatorio (Llavero con dimensiones aproximadas ente 6 x 4cm y 10 x 7 cm con un diseño institucional)	Unidad
51	Lapiceros de recordatorio personalizadas con el logo de la Institución	Unidad
52	Libreta o agenta de recordatorio personalizada con tamaño A5 (14,8 x 21 cm) argollada, portada rígida o flexible personalizada con logo USM y colores corporativos que contenga entre 80 y 120 páginas internas.	Unidad
53	Cena # 1: Entrada, filete de pescado o carne, puré de papa o vegetales salteados, bebida y postre	Unidad

54	Regalo USM (Detalle personalizado: termo reutilizable elaborado en acero inoxidable o material térmico con capacidad aproximada de 500 a 600 ml, altura de 22 a 25 cm y diámetro de 6,5 a 7,5 cm, tapa hermética anti fugas, impresión del logo USM y con nombre del beneficiario.	Unidad
55	Obsequio: Rosas Rojas sintética con una longitud aproximada entre 50 y 60 cm en una envoltura individual con papel decorativo o celofán transparente y carta de felicitación personalizada con dimensiones mínimas de 10 x 15 cm	Unidad
56	Sonido para conversatorio: 2 cabinas y 4 micrófonos	Unidad
57	Impresión Fotografías de alta calidad en papel fotográfico con tamaño estándar de 40 x 60 cm.	Unidad
58	Marcos para fotografías elaborados de aluminio u otro material rígido con medidas internas de 40 x 60 cm, borde de 3 a 5 cm color neutro (negro o blanco), acrílico o vidrio protector frontal junto con caballete o soporte resistente.	Unidad
59	Sillas chivari doradas	Unidad
60	Mesas tipo rectangular o redonda, con capacidad mínima para 6 a 8 personas Unidad 1 69 Mantelería Azul Oscuro	Unidad
61	Mantelería Azul Oscuro	Unidad
62	Servilleta de tela blanca	Unidad
63	Catering para 75 personas con: 2 tipos de entradas, 2 tipo de proteínas más acompañante, postre y bebida	Unidad
64	Ponque servido a la mesa	Unidad
65	Cubertería dorada X 3 (Tenedor, cuchillo y cuchara)	Unidad
66	Centros de mesa bajos compuestos con flores blancas, follajes secos, velas y luces, espejos en la parte central	Unidad
67	Decoración de mesa de dulces, con base en dorado, cuadro con velas flotantes y flores blancas en la parte central	Unidad
68	Mesa de dulce que incluya: 3 postres por personas con dulces surtidos, entre brownies, cakepop, shots de maracuyá, oreo y sabores diferentes, alfajores, ETC.	Unidad

69	Banderines decorativos para ambientación de espacios, elaborados en tela o cartulina plastificada con medidas aproximadas de 20 x 30 cm por banderín, unidos mediante cuerda o cinta resistente con una longitud total de tramo de 3 a 5 metros.	Unidad
70	Pendón informativo básico, impreso en lona de alta resistencia con medidas estándar de 80 x 200 cm.	Unidad
71	Acomodación en Hotel 3 días, 2 noches que incluya el desayuno	Unidad
72	Alquiler de vehículo tipo VAN con capacidad para (10)	Dia
73	Acomodación en Hotel 1 día, que incluya el almuerzo	Dia
74	Almuerzo en restaurante para 10 personas	Unidad
75	Cena en restaurante para 10 personas	Unidad
76	Recorrido Zona turística e histórica Bogotá para (10) personas	Unidad
77	Alquiler de espacio para capacitación con capacidad para (100) personas que cuente conectividad, sonido básico, con video bean mínimo (3000 lúmenes), señalador y Telón portátil para proyección con un tamaño mínimo de 2x2	Unidad
78	Alquiler de espacio para capacitación con capacidad para (200) personas que cuente conectividad, sonido básico, con video bean mínimo (3000 lúmenes), señalador y Telón portátil para proyección con un tamaño mínimo de 4x4	Unidad
79	Alquiler de espacio para capacitación con capacidad para (360) personas que cuente conectividad, sonido básico, con video bean mínimo (6000 lúmenes), señalador y Telón portátil para proyección con un tamaño mínimo de 4x4	Unidad
80	Mobiliario: Sillas tipo panel media luna tapizada, mesa de apoyo Off – White.	Unidad
81	Alquiler de vehículo tipo VAN con capacidad para (6) personas	Dia
82	Banner principal en la página Home de Seguimiento.com todas las páginas (mensual)	Unidad
83	Banner superior lateral (790px*90px) en la portada del sitio web para difusión de información institucional relacionada con eventos logísticos el cual debe ser direccionado a la página web de la institución.	Unidad

84	19 cuñas radiales de 30 segundos en el mes que se emitan en programación musical y diferentes programas en franja horaria comprendida entre las 10:00 am a 9:00 pm. campaña de Lunes a Viernes.	Unidad
85	18 cuñas radiales de 30 segundos que se emitirán en franja Premium comprendida entre las 6:00 am. y 10:00 am. campaña Lunes a Viernes.	Unidad
86	3 mil Banner Display en nuestra página WEB. www.olimpicastereo.com.co	Unidad
87	6 Post Publicaremos en redes sociales información visual para nuestros seguidores en nuestras plataformas digitales.	Unidad
88	66 cuñas de 30 segundos del Medio Dia. 3 cuñas diarias de lunes a viernes.	Unidad
89	Banner principal en la página en página web. Ubicación destacada en la parte superior del portal principal del medio digital. Formato de 1380 x 125 px, con visibilidad permanente durante 30 días consecutivos.	Unidad
90	Escarapelas para asistentes elaboradas en material de plástico con formato vertical de 9 x 12 cm que contenga: Nombre del evento, nombre del asistente junto con un porta escarapela plástico transparente y cinta tipo lanyard de 2 a 2,5 cm de ancho y 90 cm de largo.	Unidad
91	Kits de asistentes que incluya: Bolso de cambrela resistente con medidas de 35 x 40 cm, asas de 60 cm, marcación institucional con el logo de la Institución, además de agenda institucional con tamaño A5 (14,8 x 21 cm y 80 a 120 páginas) y lapicero institucional de plástico con impresión del logo de la Institución.	Unidad
92	Certificado de asistencias y/o participación en evento impresos en papel propalcote de 200 a 250 g, con tamaño carta(21,6 x 27,9 cm) que contenga: Información del evento, nombre del participante, fecha, duración, logros y firmas autorizadas.	Unidad
93	Mobiliario: Sillas hoja de Plátano, Sala palmeras	Unidad
94	Mobiliario: Letra de 1M iluminada (U-S-M), jardín en follaje verde y flores exóticas en la parte delantera del escenario.	Unidad
95	Pantalla Led de 5x3	Unidad

96	Pantalla Led de 6x6	Unidad
97	Mobiliario: Silla Eames	Unidad
98	Mobiliario: Silla Hoja de Plátano	Unidad
99	Mesa redonda vestida con Spandex	Unidad
100	Mesa redonda con Barrotes	Unidad
101	Tablón vestido con faldellín y sobremantel	Unidad
102	Mobiliario: Sala de ratán sintético	Unidad
103	Mobiliario: Sala Momposina	Unidad
104	Alquiler de espacio para evento con capacidad para (850)	Unidad
105	Alquiler de ventiladores industriales	Unidad
106	Backing publicitario (fijo y/o ajustable) con logo del evento	Unidad
107	Jardin en follaje verde con flores exóticas en la parte delantera del escenario	Unidad
108	Alquiler de atril	Unidad
109	Bandera de Colombia con 70 x 100 cm o 100 x 150 cm mínimo	Unidad
110	Bandera de Santa Marta con 70 x 100 cm o 100 x 150 cm mínimo	Unidad
111	Bandera de la Institución Universitaria de Santa Marta con 70 x 100 cm o 100 x 150 cm mínimo	Unidad
112	Banderola publicitaria tipo gota con logo de la institución con medidas 110 x 265 cm – H: 335 cm	Unidad
113	Banderola publicitaria tipo vela con logo de la institución con medidas 70 x 260 cm – H: 310	Unidad
	VALOR TOTAL	

COTIZACIÓN DE COMISIÓN POR GESTIÓN		
No.	**NOMBRE ITEM**	**MEDIDA**
1	Porcentaje de comisión sobre servicios prestado por gestión de estudio de mercado, cotización, contratación, suministro y/o pago de los siguientes ítems: BONO DE INCENTIVO ECONÓMICO, ALQUILER VESTUARIO GRUPO DE DANZA, CONFENRENCISTA Y/O FACILITADOR INSTITUCIONAL, BOLETERÍA PARA EVENTO, TIQUETES AÉREOS, HOSPEDAJE, LICENCIAS DE DERECHOS DE AUTOR - SAYCO, LICENCIAS DE DERECHOS CONEXOS -ACINPRO.	Unidad

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. USM-PS-109-2026 SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE SANTA MARTA Y LA FUNDACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTADO Y LA COMUNIDAD - FUNDEC.

13. Acuerdos de niveles de servicio

El presente acápite establece los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS/SLA) aplicables a la ejecución del contrato de operación logística integral de la USM, con el fin de definir estándares medibles de oportunidad, calidad, continuidad y trazabilidad, así como los criterios de verificación por parte de la supervisión.

Estos ANS aplican a la atención de Órdenes de Servicio (OS) y a los bienes/servicios requeridos para eventos y actividades misionales, incluyendo servicios pagados a precios unitarios y servicios remunerados por comisión de gestión, cuando corresponda.

13.1. Reglas generales de medición

13.1.2. Inicio del conteo del ANS

El conteo de cada ANS inicia desde:

- la radicación/comunicación de la OS o requerimiento por el Supervisor, o
- la aprobación escrita del Supervisor, cuando el ANS dependa de una autorización previa (ej. emisión de tiquetes, reservas, compra de servicios por comisión).

13.1.2. Suspensión del conteo (causal no imputable al contratista)

No correrá el tiempo ANS cuando exista evidencia de que el trámite está suspendido por:

- falta de información esencial por parte de la USM,
- espera de aprobación escrita del Supervisor,
- cambios solicitados por la USM,
- fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado.

13.1.3. Tipo de horas de medición

- Horas hábiles: lunes a viernes, en el horario que defina la USM para atención administrativa.
- Horas calendario: para eventos en ejecución, incidentes en sitio, transporte, soporte técnico, y situaciones críticas que afecten la continuidad del evento.

13.1.4. Evidencia mínima de cumplimiento

Cada ANS deberá verificarse con evidencia objetiva, entre otras:

- correos, mensajes formales o actas,
- OS y aprobaciones del Supervisor,
- plan logístico, cronogramas, checklists,
- registros fotográficos o de video,
- listas de asistencia,
- planillas de transporte,
- e-ticket, itinerarios, vouchers,
- cotizaciones y cuadros comparativos,
- facturas y soportes de terceros,
- actas de recibido a satisfacción.

13.2. Clasificación de ANS (para supervisión y multas)

Para efectos de control y eventual aplicación de multas, los ANS se clasifican así:

13.2.1. ANS Crítico

Incumplimientos que afectan directamente la realización, continuidad, seguridad o inicio oportuno del evento/actividad (ej. ausencia de coordinador en sitio, falla de sonido sin atención, no llegada del transporte, no montaje a tiempo).

13.2.2. ANS Mayor

Incumplimientos que afectan la calidad u oportunidad del servicio, pero sin paralizar inmediatamente el evento (ej. retrasos en cotizaciones, entrega incompleta de soportes, errores subsanables en informe).

13.2.3. ANS Menor

Incumplimientos formales o documentales de bajo impacto, subsanables, que no afectan de forma material la ejecución del evento (ej. error de forma en reporte, corrección documental no esencial).

13.3. MATRIZ DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS/SLA)

13.3.1. ANS generales de atención de Órdenes de Servicio (OS) y planeación

ANS-01. Acuse de recibo de la OS

- Alcance: Confirmación de recepción de la OS y asignación de responsable.
- Meta: Máximo 1 hora hábil desde la recepción.
- Indicador:

$$\text{Tiempo de acuse} = \text{Hora acuse} - \text{Hora recepción OS}$$

- Cumple si: ≤ 1 hora hábil.
- Evidencia: correo/mensaje formal de acuse.
- Clasificación: Mayor.

ANS-02. Entrega de plan logístico preliminar y cronograma

- Alcance: Preproducción (planeación y alistamiento).
- Meta:
  - Eventos programados (OS con más de 3 días hábiles de anticipación): 1 día hábil
  - Eventos urgentes (OS con 3 días hábiles o menos): 4 horas hábiles
- Cumple si: entrega dentro del plazo con cronograma, responsables y checklist.
- Evidencia: plan/logística remitido al Supervisor.
- Clasificación: Mayor.

ANS-03. Confirmación de personal clave para el evento

- Alcance: Coordinador logístico y responsables operativos.
- Meta: Confirmación mínima 12 horas antes del inicio del evento (o dentro del término definido en la OS si es menor).
- Cumple si: se remiten nombres/roles/contactos y disponibilidad.
- Evidencia: correo/mensaje de confirmación.
- Clasificación: Mayor.

13.3.2. ANS de cotización, comparativos y servicios por comisión

ANS-04. Entrega de tres (3) cotizaciones comparables (cuando aplique)

- Alcance: Ítems por comisión y demás casos que lo requieran (incluye tiquetes y hospedaje).
- Meta general:
    - Servicios locales/estandarizables por gestión: máx. 24 horas hábiles
    - Tiquetes aéreos / hospedaje nacional o internacional: máx. 12 horas hábiles (cotización inicial) y 24 horas hábiles (cuadro comparativo completo)
- Cumple si: presenta tres cotizaciones comparables o justificación + autorización escrita del Supervisor cuando proceda.
- Evidencia: cotizaciones, cuadro comparativo, autorización del Supervisor.
- Clasificación: Mayor.
- Base técnica: obligación de 3 cotizaciones y comparabilidad para tiquetes/hospedajes.

ANS-05. Calidad del cuadro comparativo

- Alcance: Comparativo para servicios por comisión.
- Meta: 100% de cuadros comparativos con campos mínimos completos:
    - proveedor/canal,
    - condiciones equivalentes,
    - precio discriminado (neto/impuestos/tasas),
    - vigencia,
    - condiciones de cambio/cancelación (cuando aplique).
- Cumple si: no falta ningún campo obligatorio.
- Evidencia: cuadro comparativo entregado.
- Clasificación: Mayor.
- Base técnica: contenido mínimo exigido en tu Anexo Técnico.

ANS-06. Gestión de emisión/reserva después de aprobación (tiquetes/hospedaje)

- Alcance: Tiquetes nacionales/internacionales y hospedajes.
- Meta:
    - Tiquetes: emisión y envío de e-ticket/itinerario en máximo 2 horas hábiles desde aprobación escrita del Supervisor
    - Hospedaje: confirmación de reserva y envío de voucher en máximo 4 horas hábiles desde aprobación escrita
- Cumple si: entrega soporte completo y condiciones informadas.

- Evidencia: e-ticket, itinerario, voucher, correo de confirmación.
- Clasificación: Crítico (si afecta desplazamiento o inicio de actividad).
- Base técnica: reglas especiales de tiquetes/hospedaje y soportes.

ANS-07. Información previa obligatoria en tiquetes y hospedajes

- Alcance: Antes de emisión/reserva.
- Meta: 100% de casos con información previa de:
  - itinerario/condiciones,
  - penalidades,
  - vigencia tarifaria,
  - costo discriminado.
- Cumple si: información se entrega por escrito antes de confirmar.
- Evidencia: correo/mensaje + cotización.
- Clasificación: Mayor.
- Base técnica: información previa obligatoria definida por la USM.

13.3.3. ANS de ejecución del evento (montaje, operación, continuidad)

ANS-08. Puntualidad de montaje

- Alcance: Montaje de mobiliario, técnica, señalización, impresos, catering y demás ítems de la OS.
- Meta: 95% de eventos con montaje terminado en la hora prevista en la OS o, en ausencia de esta, mínimo 60 minutos antes del inicio del evento.
- Indicador:

$$\%\text{Eventos con montaje puntual} = \frac{\#\text{eventos con montaje puntual}}{\#\text{eventos ejecutados}} \times 100$$

- Evidencia: acta de inicio, registro fotográfico, validación del Supervisor.
- Clasificación: Crítico (por evento afectado).

ANS-09. Puntualidad de inicio del evento / actividad

- Alcance: Condiciones logísticas listas para iniciar (coordinación, equipos, espacios, personal, insumos).
- Meta: 95% de eventos inician a la hora programada, con tolerancia máxima de 10 minutos por causa imputable al contratista.
- Evidencia: acta/registro de hora real de inicio.
- Clasificación: Crítico.

ANS-10. Disponibilidad de coordinador logístico en sitio

- Alcance: Eventos que requieran coordinación presencial según la OS.
- Meta: 100% de disponibilidad del coordinador durante el tiempo de ejecución del evento.
- Cumple si: hay presencia efectiva y atención de requerimientos.
- Evidencia: acta, lista de personal, registros del Supervisor.
- Clasificación: Crítico.

ANS-11. Atención inicial de incidentes en sitio (operativos/técnicos)

- Alcance: Fallas en sonido, iluminación, conectividad, mobiliario, registro, logística general, catering, etc.
- Meta de respuesta inicial: máximo 10 minutos calendario desde el reporte.
- Meta de solución/restablecimiento:
    - Incidente crítico: máximo 30 minutos calendario
    - Incidente mayor: máximo 60 minutos calendario
- Evidencia: bitácora de incidentes, hora de reporte y cierre, acta del Supervisor.
- Clasificación: Crítico / Mayor según impacto.

ANS-12. Continuidad del servicio durante el evento

- Alcance: Operación sin interrupciones imputables al contratista.
- Meta: ≥ 98% de continuidad en la prestación de servicios críticos durante el evento.
- Cumple si: no hay interrupción que afecte el desarrollo por más de los tiempos de ANS-11.
- Evidencia: bitácora, acta de cierre.
- Clasificación: Crítico.

13.3.4. ANS por líneas de servicio (según los ítems requeridos)
A. Transporte terrestre (buses, traslados urbanos/intermunicipales)
(aplicable a ítems como buses 20/30/40 pasajeros y demás traslados del catálogo)
ANS-13. Puntualidad del vehículo en punto de salida

- Meta: vehículo disponible mínimo 15 minutos antes de la hora programada en la OS.
- Tolerancia máxima: 10 minutos de retraso imputable al contratista.
- Clasificación: Crítico.
- Evidencia: planilla de transporte, registro del Supervisor/solicitante.

ANS-14. Reemplazo por falla/no presentación de vehículo

- Meta de reposición:
    - Zona urbana: máx. 30 minutos calendario
    - Zona rural/intermunicipal: máx. 60 minutos calendario

- Clasificación: Crítico.
- Evidencia: reporte de novedad, hora de reposición, planilla.

B. Producción técnica y audiovisual (sonido, luces, pantallas, proyección, streaming, conectividad)
(incluye ítems de sonido/luces y soporte técnico)
ANS-15. Prueba técnica previa al evento

- Meta: 100% de eventos con prueba técnica previa documentada, mínimo 30 minutos antes del inicio (o según OS).
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: checklist firmado / acta de prueba.

ANS-16. Restablecimiento de falla técnica crítica

- Meta: solución o contingencia operativa en máx. 15 minutos calendario para:
  - pérdida total de sonido,
  - pérdida total de iluminación requerida,
  - caída de proyección/pantalla principal,
  - caída de conectividad crítica para streaming o acto oficial.
- Clasificación: Crítico.
- Evidencia: bitácora técnica y acta del Supervisor.

C. Alimentación y catering (agua, café, refrigerios, almuerzos, etc.)
(si la OS incluye esta línea)
ANS-17. Puntualidad de entrega de alimentos/refrigerios

- Meta: entrega en franja programada con tolerancia de ±15 minutos.
- Clasificación: Mayor (o Crítico si el servicio es esencial para agenda institucional y el retraso la afecta).
- Evidencia: acta/registro de entrega.

ANS-18. Conformidad de cantidades y faltantes

- Meta: ≥ 98% de cumplimiento de cantidades solicitadas por OS (faltante máximo 2%, con reposición inmediata).
- Meta de reposición de faltantes: máx. 20 minutos calendario cuando sea posible en sitio.
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: acta de entrega, conteo, reporte del Supervisor.

D. Diseño, producción e impresos (backing, pendones, escarapelas, certificados, señalética, banderolas, etc.)
ANS-19. Entrega oportuna de artes para aprobación

- Meta: artes iniciales dentro del plazo de la OS o, si no se fija, en máx. 24 horas hábiles desde solicitud completa.

- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: correo de envío de artes.

ANS-20. Entrega de impresos/material POP conforme a especificaciones

- Meta: 100% de piezas entregadas con medidas, cantidades y arte aprobado, dentro del plazo de la OS.
- Tolerancia de defectos críticos: 0% (errores de nombre institucional, fecha, logo, contenido oficial, medidas críticas).
- Clasificación: Mayor / Crítico si compromete acto institucional.
- Evidencia: acta de entrega, muestra/foto, aprobación previa.

ANS-21. Reposición por error imputable al contratista (pieza crítica)

- Meta: reposición o solución en:
  - máx. 4 horas calendario (si el evento es el mismo día y la pieza es crítica),
  - o dentro del plazo que permita el evento, según instrucción del Supervisor.
- Clasificación: Crítico/Major según impacto.
- Evidencia: reporte de no conformidad + evidencia de reposición.

E. Servicios por comisión (bonos, vestuario danza, conferencista/facilitador, boletería, SAYCO/ACINPRO, tiquetes, hospedaje)

ANS-22. Legalización documental de servicios por comisión

- Meta: 100% de servicios con soporte completo de tercero + cálculo de comisión + autorización de OS.
- Cumple si: se aporta:
  - factura/documento del tercero,
  - soporte de prestación/entrega,
  - cálculo discriminado (costo real + comisión),
  - autorización escrita,
  - evidencia especial según servicio (boletas, voucher, e-ticket, licencias, etc.).
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: carpeta de legalización por OS.
- Base técnica: soporte obligatorio y cálculo discriminado.

ANS-23. Traslado de descuentos/beneficios a la USM

- Meta: 100% de descuentos, tarifas preferenciales o beneficios obtenidos reflejados en el cobro.
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: cotizaciones vs factura y liquidación final.

- Base técnica: obligación expresa en el Anexo Técnico.

ANS-24. Prohibición de recargos no autorizados

- Meta: 0 recargos/mark-ups/diferenciales distintos del esquema autorizado.
- Clasificación: Crítico (si hay cobro indebido) / Mayor (si error subsanable antes del pago).
- Evidencia: revisión de factura, comparativo, liquidación.
- Base técnica: prohibición de recargos en servicios por comisión.

13.3.5. ANS de cierre, informes y soportes para pago (posproducción)

ANS-25. Entrega de informe de ejecución por actividad (técnico y financiero)

- Meta: máximo 3 días hábiles después de finalizada cada actividad/evento (o según cronograma de corte mensual definido por la USM).
- Cumple si: incluye descripción, cantidades, novedades, soportes y consolidado de costos.
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: informe radicado.

ANS-26. Entrega completa de soportes para trámite de pago por OS

- Meta: 100% de radicaciones completas (sin requerimiento de subsanación por omisión documental esencial).
- Meta de oportunidad: dentro de 5 días hábiles posteriores al evento o al corte pactado.
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: radicado + checklist de soportes.
- Base técnica: factura/cuenta de cobro, informe, soportes, e-ticket/voucher/cotizaciones cuando aplique.

ANS-27. Calidad documental y exactitud de facturación

- Meta: ≥ 98% de exactitud documental y aritmética en cuentas de cobro/facturas (sin errores de cálculo, duplicidades o inconsistencias).
- Clasificación: Menor / Mayor si retrasa pago.
- Evidencia: revisión de supervisión/área financiera.

13.3.6. ANS de satisfacción y mejora continua

ANS-28. Satisfacción del Supervisor / dependencia solicitante

- Meta: calificación promedio mínima de 4.2/5.0 por evento o corte mensual (o equivalente ≥ 84%).
- Criterios sugeridos: oportunidad, calidad, cumplimiento de especificaciones, respuesta a incidentes, soporte documental.
- Clasificación: Indicador de gestión (no sancionatorio por sí solo, salvo que se asocie a incumplimientos específicos).
- Evidencia: formato de evaluación de servicio.

ANS-29. Cierre de acciones correctivas

- Meta: 100% de no conformidades/observaciones del Supervisor con plan de acción dentro de 2 días hábiles y cierre dentro del plazo acordado.
- Clasificación: Mayor.
- Evidencia: plan de acción, seguimiento y cierre.

13.4. Reglas de verificación y reporte de incumplimientos ANS

1. El Supervisor dejará constancia del incumplimiento ANS en:
    - acta,
    - informe de supervisión,
    - bitácora del evento,
    - comunicación escrita al contratista, con fecha, hora, evidencia y obligación afectada.
2. Cuando el ANS incumplido sea subsanable, el Supervisor podrá requerir corrección inmediata, sin perjuicio de la causación de multa si ya se configuró la mora/incumplimiento.
3. La reiteración de incumplimientos ANS podrá ser considerada para:
    - imposición de multas,
    - exigencia de plan de mejora,
    - y demás medidas contractuales previstas.