



ANEXO TÉCNICO

FORMA DE EJECUCIÓN – OPERADOR LOGÍSTICO INTEGRAL (MONTO AGOTABLE)

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.

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	Alquiler de carpa de 6x6 con instalación y transporte	Unidad
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 encuadernadas 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 agenda 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)	Día
73	Acomodación en Hotel 1 día, que incluya el almuerzo	Día
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	Día
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 Día. 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	Unidad



	visibilidad permanente durante 30 días consecutivos.	
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

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: $\geq 98\%$ 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: $\geq 98\%$ 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/Mayor 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: $\geq 98\%$ 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 $\geq 84\%$).
- 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.