INFORME BASE REUNIÓN TRATAMIENTO A FALLAS DEL SERVICIO – ORDEN DE COMPRA 122499 (UNIÓN TEMPORAL ASEAMOS 2022 ACUERDO 4 Y DSIA MANIZALES)
Corte a 14 de febrero de 2024

1. Cláusulas del Acuerdo sobre las que se desarrolla el informe:

"7.18. Contar con la capacidad de proveer las cantidades requeridas y/o prestación del servicio para cada región en la que se encuentre adjudicado. "

"7.19. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco"

"7.21. El Proveedor debe cumplir con los requisitos establecidos en las fichas técnicas del Servicio Integral de Aseo y Cafetería incluidas en los anexos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del pliego de condiciones. "

"7.38. Responder a las solicitudes de información (RFI siglas en inglés) realizadas por la Entidad Compradora en un término máximo de **CUATRO (4) DÍAS HÁBILES.** "

"7.41. Iniciar y entregar los bienes para la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería en las instalaciones de la Entidad Compradora en un plazo máximo de **OCHO (8) DÍAS HÁBILES** después de la colocación de la Orden de Compra si cuenta con menos de tres sedes, este término puede ser ampliado hasta **DIEZ (10) DÍAS HÁBILES** si la Orden de Compra cuenta con más de tres sedes en la misma ciudad, ciudades distintas o municipios, así mismo, se aplicaría el plazo a **DOCE (12) DÍAS HÁBILES** si la Orden de Compra cuenta con más de tres sedes ubicadas cada una en ciudades diferentes o municipios dentro de una misma región. En todo caso, si el plazo es menor o mayor, la fecha de inicio podrá ser acordada entre las partes de común acuerdo, dejando la evidencia del acuerdo en el acta de inicio. El Proveedor debe prestar el Servicio Integral de Aseo y Cafetería con todos los insumos y los elementos, equipos y maquinaria solicitados, desde el primer día de inicio de la operación. **"**

"7.60. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.**"**

"7.73. Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr después de la colocación de la Orden de Compra.**"**

"7.91. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo con los servicios y bienes solicitados y los niveles de servicio.**"**

"7.97. Prestar el Servicio Integral de Aseo y Cafetería con los Bienes de Aseo y Cafetería con elementos, equipos y maquinaria en buenas condiciones para su funcionamiento de tal forma que no representen un obstáculo para la ejecución eficiente de las labores del personal. **"**

"7.104. Cumplir con las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 4 del pliego de condiciones y con las especificaciones técnicas ofrecidas. **"**

"7.105. Realizar el cambio de los elementos, equipos o maquinaria en mal estado o funcionamiento inadecuado que impida el cumplimiento de la actividad una vez sea notificado por la Entidad Compradora dentro los **TRES (3) DÍAS CALENDARIO** siguientes al reporte, este plazo podrá extenderse al día siguiente en aquellos casos que el tercer día sea festivo. "

"7.109. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios."

2. <u>Desarrollo de las actividades que se desvían del cumplimiento del acuerdo:</u>

2.1 El contratista ha sobrepasado los términos de entrega de la orden de compra sobre el pedido inicial de los productos tanto consumibles, como bienes en arrendamiento y no consumibles en calidad de compra, el pedido inicial, se entrega la semana del 22 al 26 de enero, de manera parcial, excediendo todos los términos pactados.

2.2 El contratista ha sobrepasado los términos de entrega de la orden de compra sobre el pedido realizado en el mes de enero, que a la fecha 14 de febrero no ha sido entregado ni un solo ítem para la Sede La Dorada, y entregado de manera incompleta para la Sede Manizales, excediendo los términos pactados y sin dar respuesta oportuna a los faltantes ni fechas ciertas de entrega.

2.3 La entidad contratante ha elevado reportes y solicitudes de información los cuales no son respondidos hasta que se eleva requerimiento y/o son respondidos con la oportunidad que no es aceptada por fuera de los términos del acuerdo, entre algunos:

2.3.1 Correo enviado el 19 de enero de 2024 con asunto "Botellones de agua Sede La Dorada", remitido a los buzones de correo informados por el contratista, y que ante la ausencia de respuesta es reiterado el día 29 de enero de 2024 con asunto "RV: Botellones de agua Sede La Dorada" en el que se obtiene respuesta extemporánea vía telefónica.

2.3.2 Correo enviado el día 07 de febrero de 2024 con asunto "Novedades (faltantes/sobrantes) pedido febrero", remitido a los buzones de correo informados por el contratista, y que, según término del acuerdo, no solo para reposición de faltantes sino para dar respuesta, a la fecha tampoco se cuenta con respuesta oficial del contratista.

2.3.3 Correo enviado el día 07 de febrero de 2024 con asunto "Greca fuera de funcionamiento (Sede Estrella) 07-feb-2024", remitido a los buzones de correo

informados por el contratista, y que, según término del acuerdo, no solo se ha incumplido con la reposición o cambio del bien por uno de las mismas características, sino que a la fecha tampoco se tiene respuesta oficial del contratista.

2.4 El contratista ha pactado de manera constante fechas y términos que son incumplidos y vencido y expirado el plazo no da razón sobre las solicitudes elevadas al respecto, como los siguientes:

2.4.1 En correo que envía el contratista a requerimiento por diferencias del pedido "Re: Consolidado diferencias pedido vs recibido" del 24 de enero de 2024 indica para los ítems:

- El agua para la Sede La Dorada se pagó al proveedor local y se esperaba que al 25 de enero de 2024 se esté entregando – Resultado: Incumplido, subsanado con posterioridad.
- Ítem 27, indicaron se entregaría el día 26 de enero – Resultado: Incumplido.
- Ítem 40, indicaron que el pendiente de Manizales se entregaba el 26 de enero – Resultado: Incumplido (no fue entregado)
- Ítem 41, indicaron que el de Sede La Dorada ya estaba en el pedido despachado para ser entregado al viernes 26 de enero – Resultado: Incumplido, no llegó en el pedido y Manizales envían un lustrador de muebles que no corresponde a la ficha técnica y genera devolución.
- Ítem 58, indicaron enviar el restante (faltante) equivalente – Resultado: Incumplido, remiten crema sin gramaje y derramada que se devuelve.
- Ítem 69, envían producto que no corresponde con la ficha técnica – Resultado: Incumplido.
- Ítem 104, indicaron se entregaba la primera semana de febrero, se solicitaron para el mes de febrero (en el pedido) y no llega.
- Ítem 106, indicaron se entrega el 26 de enero – Resultado: Incumplido
- Ítem 162, indicaron que enviaban faltantes con el pedido del 26 de enero – Resultado: Incumplido.
- Ítem 189, indicaron que enviaban con los pendientes el 26 de enero igual para Sede la Dorada, no llegaron a Sede la Dorada ni Manizales – Resultado: Incumplido.
- Ítem 232, no consumible en compra, indicaron que se enviaban con pendientes el 26 de enero, llegan incompletos y en el pedido de febrero tampoco envían el producto.
- Ítem 256, no consumible en arrendamiento, indicaron que se entregaba el día 26 de enero Resultado: Incumplido, a la fecha no se ha entregado.
- Ítem 295, no consumible en compra, indicaron llegaba por transportadora el 26 de enero – Resultado: Incumplido, subsanado extemporáneamente para Manizales entregado el día 13 de febrero de 2024, para Sede La Dorada no se ha recibido a la fecha.

- Ítem 301, no consumible en arrendamiento, indicaron que se gestionaba la compra de faltantes – Resultado: Incumplido, a fecha 13 de febrero de 2024, solicitan permiso para retiro de coordinador de sede para conseguir y comprar el faltante, a la fecha no se ha subsanado.
- Ítem 384, no consumible en arrendamiento, indican entregar para Sede La Dorada el día 26 de enero - Resultado: Incumplido, si bien llega posteriormente hay que indicar que está incompleta sin el suplemento para adherir los elementos para su función.
- Ítem 394, no consumible en arrendamiento, se deja constancia que no cumple con ficha técnica, aducen que cumple con especificaciones de presión según la ficha no cumple potencia mínima de ficha técnica.

2.5 Los pedidos se han entregado de manera extemporánea y con faltantes en productos que no son cubiertos en el término que refiere el acuerdo y los que se pactaron, entre otros:

2.5.1 Para la Sede La Dorada, en fecha 14 de febrero de 2024 durante la elaboración de este documento, se subsana parcialmente, recibiendo el pedido de forma extemporánea, evidenciando productos que no cumplen con ficha técnica, y otros

- Ítem 118, 119 y 120, el calibre no cumple con la ficha técnica, se había informado en el pedido para ser enviado en febrero, sin embargo, envían las mismas que no cumplen – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 170, envían café soluble, no cumple con ficha técnica – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 185, producto no ajustado a ficha técnica – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos, este producto no cumple con las condiciones del acuerdo y la ficha técnica, presentación cantidad, embalaje, se considera que el proceso de conversión conlleva a entregas incompletas por parte del contratista.
- Ítem 295, no consumible en compra, indicaron llegaba por transportadora el 26 de enero – Resultado: Incumplimiento reiterado.

2.5.2 En fecha 07 de febrero de 2024 se reportan los faltantes en la entrega del pedido de la sede Manizales, en correo con asunto “Novedades (faltantes/sobrantes) pedido febrero”, a la fecha no se han subsanado:

- Ítem 69, no llega, no se subsana – Resultado: Incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 72, no llega, no se subsana – Resultado: Incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 104, no llega, no se subsana – Resultado: Incumplimiento de acuerdo y términos, este ítem hay que indicar que se solicitó nuevamente en esta orden,

la anterior también quedó pendiente y el contratista informó entregar la primera semana de febrero.

- Ítem 118, este producto no es aceptado porque no cumple con la ficha técnica, las medidas no son apropiadas para los contenedores, además de no cumplir con el calibre, no se subsana – Resultado: Incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 119 y 120 el calibre no cumple con la ficha técnica, se había informado en el pedido para ser enviado en febrero, sin embargo, envían las mismas que no cumplen – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 162, no llega, no se subsana – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos, este producto en el pedido anterior tampoco se entregó completamente.
- Ítem 185, se solicitaron 50 paquetes por 20 unidades según acuerdo, llegan 11 paquetes por 48 unidades que no cubren la cantidad solicitada, el faltante es equivalente a 23,6 cajas según acuerdo, no se subsana – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos, este producto no cumple con las condiciones del acuerdo y la ficha técnica, presentación cantidad, embalaje, se considera que el proceso de conversión conlleva a entregas incompletas por parte del contratista, en todos los pedidos de Manizales y se han realizado de manera incompleta.
- Ítem 189, en la orden de pedido se solicitó no realizar envío de frutos rojos, pues según acuerdo deben ser surtidos, y en el pedido anterior toda la remisión fue de este sabor, sin embargo, envían 15 cajas de frutos rojos, y otras que no cumplen con la condición de “infusión frutal“ como limoncillo y canela, no se subsana – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 365, previamente se había advertido la necesidad de este bien, habilitado en la orden de compra inicial, no llega en el pedido, posteriormente el viernes 09 de febrero llega una greca no apta para el uso, luego extemporáneamente llegan dos -2- grecas el 10 de febrero, para uso a partir del día 12 de febrero – Resultado: incumplimiento de acuerdo y términos.
- Ítem 367, se reportó bien en arrendamiento con daño, greca de 120 litros, no es reemplazada, envían el 10 de febrero un reemplazo de 60 litros que no corresponde con el bien solicitado – Resultado incumplimiento de acuerdo y términos.

Salvo los bienes descritos en el numeral 2.5.2 y el ítem 295, Escalera 4 (escalera de 6 pasos) que es recibida extemporáneamente el 13 de febrero de 2024, los ítems consumibles en arriendo y/o compra detallados en el numeral 2.4.1 no han sido entregados a la fecha.

3. <u>Otras consideraciones y determinaciones por parte del contratante.</u>

Adicionalmente a lo ya expresado en cuanto a las múltiples fallas que se han encontrado en el desarrollo y ejecución de la Orden de Compra No. 122499, y conforme se ha

establecido en el Anexo 2, “Actividades, Nivel de Servicio y Resultados”, en especial lo que refiere a la entrega de los benes de aseo y cafetería en el aparte que indica:

“*Entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería entre las 08:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes. En el caso en que la Entidad Compradora y el Proveedor acuerden un rango de tiempo diferente deben estipularlo en el Acta de Inicio el que trata la minuta del Acuerdo Marco. El Proveedor no debe realizar la entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería a través de varias empresas fabricantes o distribuidoras de productos de aseo y cafetería*” – Resultado: Incumplimiento de los términos del anexo y acuerdo.

En cuanto al tema, la entrega se dispuso en tiempo diferente en el acta de inicio de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m, situación que tuvo su argumentación dado que primero el horario de la entidad se desborda con el que plantea el acuerdo inicialmente, segundo, porque se requiere antes de finalizar la jornada la recepción para poder realizar el ingreso y verificación de mercancías por ambas partes (contratista y contratante), tercero porque se requiere contar con el personal de la Unión Temporal Aseamos (mantenimiento y coordinador) para el correspondiente cargue de la mercancía, el cual no está dispuesto todos los días en la Sede Manuel Sanz, y finalmente, porque se tienen elementos en la orden de compra que son en calidad de arrendamiento, los cuales no se recibirían en la jornada de la tarde pues no es posible verificar su funcionamiento apropiadamente, o realizar la instalación, lo que no hace posible efectuar el pago desde el día que llegue en horario de la tarde.

No obstante, dado el amplio retraso en la entrega de productos, esta DSIA ha dispuesto y ha permitido la recepción de elementos de lunes a viernes, incluso por fuera de la jornada laboral y posterior a las 05:00 p.m., y llevando a que la necesidad del bien también lleve a recibirlos incluso los sábados.

De otra parte, el proveedor ha venido realizando entregas por varias empresas fabricantes o distribuidoras de aseo y cafetería también en contra de los términos del acuerdo, es así como se ha recibido producto remisionado y entregado directamente por empresas como:

- Bravo Industrial NIT 800.050.903
- Crystal Clean Colombia NIT 900.912.388
- Alkosto S.A. NIT 890.900.943
- Proveer Institucional S.A.S NIT 900.365.660, entre otros.

De este último proveedor (Proveer Institucional S.A.S) indica el contratista que hace parte de la Unión Temporal, lo cual no coincide con lo registrado en el Acuerdo donde la Unión Temporal Aseamos 2022 Acuerdo 4 conformada por PAULO CÉSAR CARVAJAL LARA Y/O PRODUCTOS INSTITUCIONALES identificada con NIT. 10.003.534 y la empresa ASEAMOS INSITITUCIONAL SAS identificada con NIT 900.733.459, es decir la empresa Proveer Institucional S.A.S, es una empresa jurídicamente diferente como lo evidencia su NIT, y no hace parte o no conforma la Unión Temporal Aseamos 2022 Acuerdo 4.

Sobre las fichas técnicas y presentación de los productos:

El Proveedor ha enviado y envía de manera constante, productos que no cumplen con la ficha técnica, por presentación, gramaje, medida o cantidad, en los que se había indicado la conversión al equivalente, llevando a que se reciba tanto producto en exceso como en defecto, o con faltantes probablemente por diferencias de la conversión que realiza el contratante con las que realiza el contratista.

En este sentido se deben realizar los ajustes, ceñidos al Acuerdo y los Anexos así:

1. Limitar la recepción de elementos, bienes o insumos, tal como se estableció inicialmente en el acta de inicio, de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a.m. a 12:00 del mediodía, buscando optimizar los tiempos y ajustar el proceso.

2. Dar pleno cumplimiento al Anexo 2, y limitar la recepción de bienes y mercancías únicamente al proveedor directamente como Unión Temporal Aseamos 2022 Acuerdo 4 o a las entidades o empresas que las conforman, esto por la evidencia del presunto desorden administrativo y falta de control sobre la entrega de bienes en cantidades, fechas, faltantes, sobrantes, devoluciones.

3. A partir de la fecha, recibir única y exclusivamente los bienes que cumplen a cabalidad con la ficha técnica, tanto en cantidades, presentaciones, gramajes, metraje y similar, caso contrario se contará con el elemento como se reciba en la unidad de medida establecida en el acuerdo, es decir, si el acuerdo establece 1 caja mínimo de 20 sobres, y el contratista envía 1 caja de más de 20 sobres, se tomará como 1 caja, sin que la entidad deba realizar conversión de cantidades, limitando a la unidad de empaque global.

Lo expuesto, en cumplimiento del acuerdo para el traslado al proveedor del informe previa exposición en la reunión convocada para el seguimiento y tratamiento de fallas.

Atentamente,

DELGADO ARIAS OSCAR EDUARDO

Firmado digitalmente por DELGADO ARIAS OSCAR EDUARDO
Fecha: 2024.02.14 14:01:47 -05'00'

SANDRA PATRICIA SAAVEDRA CAMACHO
Supervisora OC 122499
Jefe (A) División Administrativa y Financiera
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales.

OSCAR EDUARDO DELGADO ARIAS
Apoyo a la supervisión OC 122499
División Administrativa y Financiera
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales.

Anexos: Lo enunciado en correos y archivos adjuntos.