

MANUAL DE CONDICIONES PARA ENTREGA A CLIENTE DE:

Nombre aquí

Big San 
Up Andrés

2024



Departamento Nacional
de Planeación - DNP



GOBERNACIÓN
Departamento Archipiélago
de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

MANUAL DE CONDICIONES PARA ENTREGA A CLIENTE DE (NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA)

1.

El objetivo del presente documento es definir los términos y condiciones logísticas que regirán las relaciones de XXXXXXXXXXXXX con los Proveedores que suministran producto para entrega Cliente.

2. DEFINICIONES.

Tipos de Producto: Según la fuente de abastecimiento los productos son catalogados como:

- **Producto a pedido estándar.** Son los productos estándar que NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA ofrece a sus CLIENTES respaldado por existencias de inventario en las instalaciones del PROVEEDOR, existencias que son exclusivas para NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y sus CLIENTES.
- **Producto a pedido personalizado.** Son los productos que NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA ofrece a sus CLIENTES que son fabricados o elaborados conforme a las especificaciones solicitadas por el CLIENTE y personalizados. Donde el proceso de fabricación se realiza posterior a la compra del CLIENTE y el envío de la orden con dichas especificaciones por parte del NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.
- **Producto en stock.** Son los productos que UNIDAD PRODUCTIVA ofrece a sus CLIENTES respaldado por existencias de inventario en sus instalaciones.

Métodos de Transporte: Son los diferentes esquemas de movimiento de un producto de un nodo logístico o punto del PROVEEDOR a uno o varios destinos, para su entrega al CLIENTE.

Puede darse en alguna de las siguientes opciones:

- EL PROVEEDOR realiza el transporte para la entrega al CLIENTE en su domicilio o en el lugar que aquel indique.
- EL PROVEEDOR realiza el transporte para la entrega en las instalaciones de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y esta entrega al CLIENTE:
 - Entrega del PROVEEDOR en una Tienda NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA .
 - Entrega del PROVEEDOR en Centro de Distribución y Plataforma de Cross Docking.
- NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA COLOMBIA recoge la mercancía en las instalaciones de EL PROVEEDOR y realiza transporte para la entrega al CLIENTE.

Lead Time: Es el tiempo total en días calendario del proceso de EL PROVEEDOR desde que recibe la Orden de Compra hasta que realiza la entrega de la mercancía según el método de transporte definido, según el origen y el destino de la empresa, así como la cobertura territorial en Colombia que alcanza EL PROVEEDOR.



Ventas a distancia. Son ventas las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico (Conforme al artículo 5º numeral 16 de la Ley 1480 de 2011).

Canal Venta a Empresa. Canal de venta de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA COLOMBIA orienta a CLIENTES institucionales (constructoras, empresas, fábricas, etc.).

3. MODELO OPERATIVO DE ENTREGAS A CLIENTE FINAL.

3.1. Definición de Lead Time y disponibilidad de inventario para producto a pedido estándar y personalizado.

Para efectos de asegurar que las promesas de entrega realizadas a los CLIENTES sean coherentes, se requiere que EL PROVEEDOR entregue la siguiente información:

- Lead Time para producto a pedido estándar y personalizado: Por producto y conforme al Método de transporte definido.
- Lead Time para productos en stock: Por producto y conforme al método de transporte definido.
- Lead Time cuando existan criterios especiales como rangos horarios o volumen del pedido.

Ejemplo: Para pedidos de más de cien (100) unidades, se entregará en 15 días.

- Horarios de corte de recepción de pedidos.

Ejemplo:

Para pedidos recibidos antes de las 10.00 am con destino Bogotá, se entrega antes del mediodía del día siguiente.

Esta información debe ser suministrada en el **Formato 1 Cobertura y Lead Time.** EL PROVEEDOR deberá informar cualquier cambio en la Cobertura y Lead Time como mínimo 15 días calendario previo a la entrada en vigencia de los cambios.

3.2. Inventario disponible para la venta de cada SKU, para producto a pedido estándar.

Los niveles de inventario disponibles deben ser actualizados por EL PROVEEDOR con una frecuencia diaria (lunes a domingo a las 7:00 AM) en el sistema de información establecido por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA . El inventario actualizado solo debe incluir el inventario realmente disponible y excluir el inventario en tránsito, Inventario en producción y otros ajustes que pueden llegar a afectar negativamente la promesa de entrega a los CLIENTES.

3.3. Generación de los pedidos y envío de órdenes de compra.

Cuando NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA realice la venta al CLIENTE, cumpliendo con lo previsto en el numeral anterior, enviará al PROVEEDOR de manera electrónica, en los horarios establecidos, la Orden de Compra con la información de cantidades, producto, precio, fecha de entrega, método de transporte y lugar de entrega según corresponda al modelo acordado entre NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y EL PROVEEDOR.



NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA se compromete a no emitir órdenes para producto a pedido por cantidades que excedan las cantidades disponibles reportadas por EL PROVEEDOR y/o a emitir órdenes de compra con plazos de entrega inferiores a los acordados previamente por las partes.

En los casos excepcionales que por solicitud del CLIENTE requieran plazos de entrega inferiores a los acordados, los pedidos serán gestionados por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y concertados con EL PROVEEDOR a través de sus representantes autorizados y aquellos remitirán confirmación de aceptación vía correo electrónico a los funcionarios designados por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

Salvo que se acuerde algo distinto entre las partes, al momento de recibir la Orden de Compra, EL PROVEEDOR deberá informar a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, máximo en la jornada siguiente a la transmisión del pedido, cualquier eventualidad o cambio que se presente y pueda generar incumplimiento respecto a la promesa de entrega del pedido.

Jornadas:

- novedades sobre órdenes de compra transmitidas antes de las 11:00 am, se deben informar el mismo día antes de las 5:00 pm.
- novedades sobre órdenes de compra transmitidas entre las 11.01 am y antes de las 5:00 pm, se deben informar al día siguiente antes de las 11:00 am;

Si se requiere el ofrecimiento de algún producto sustituto al CLIENTE, dada la imposibilidad de cumplir con la promesa de entrega, EL PROVEEDOR deberá informar el nuevo producto a ofrecer, de iguales o similares características, nunca inferiores. En caso de que el producto no se encuentre dentro del portafolio de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, EL PROVEEDOR deberá enviar la ficha técnica para que NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA realice el ofrecimiento al CLIENTE.

3.4. Alistamiento y embalaje.

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR realizar el alistamiento y el despacho de los pedidos remitidos por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA dentro de los días establecidos en el **Formato 1 Cobertura y Lead Time** adjunto a este documento.

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR garantizar el correcto empaque y embalaje de los productos, el cual debe ser adecuado para que el producto resista una operación de manipulación y transporte.

En caso de que el producto requiera una manipulación especial, la información debe estar visible y claramente identificada en el empaque. El embalaje deberá indicar las dimensiones, peso, cantidad de piezas o cajas incluidas, una breve descripción del material y del producto. El envase se debe encontrar en perfectas condiciones para la entrega al CLIENTE.

EL PROVEEDOR debe garantizar el uso de buenas prácticas de cargue, transporte, descargue y apilamiento dentro de los vehículos utilizados, de tal forma que los productos no se averíen en empaque o unidades internas.

3.5. Definición del Método de transporte.

Teniendo en cuenta que existen diferentes capacidades logísticas por parte de los Proveedores para garantizar la entrega al Cliente, NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA define tres métodos de transporte de los pedidos y le corresponderá al PROVEEDOR escoger cual (es) va a utilizar:

3.5.1. El PROVEEDOR realiza el transporte para la entrega al CLIENTE en su domicilio o en el lugar que aquel indique.

La guía de transporte debe ser firmada por el CLIENTE (plena e inequívocamente identificado) como constancia de entrega de la mercancía en las condiciones adecuadas. Si el CLIENTE encuentra alguna anomalía pueden realizar la anotación en el espacio observaciones del acta de entrega, en el formato de novedades o negarse a recibir el pedido.

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR asegurar en las entregas que el CLIENTE realice las revisiones pertinentes a la mercancía, previo a la firma de la constancia de recibo, e informar al Cliente que si no está de acuerdo con las condiciones del producto está en total libertad de negarse a recibirlo, para asegurar una entrega adecuada y que se formalice con la firma del cumplido por parte del CLIENTE.

Para mitigar el riesgo de hurto por suplantación de los funcionarios de EL PROVEEDOR o su transportadora, EL PROVEEDOR debe incluir en las actas que entrega al CLIENTE textos informativos y aclaratorios informando que una vez entregada la mercancía, nunca la recogerá o retirará del lugar de entrega, a menos que se acuerde con el CLIENTE.

Además, las partes realizarán revisiones al proceso de recibo por parte del CLIENTE en las reuniones mensuales para identificar e implementar acciones que permitan mitigar este riesgo.

3.5.2. El PROVEEDOR realiza el transporte para la entrega en las instalaciones de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y esta entrega al CLIENTE.

EL PROVEEDOR realiza la entrega de la mercancía en una Tienda NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y o en Centro de Distribución y Plataforma de Cross Docking de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

La guía de transporte debe ser firmada por los funcionarios de recibo de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA como constancia de la entrega de la mercancía en condiciones adecuadas.

Si los funcionarios de recibo de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA encuentran alguna anomalía en los productos entregados por EL PROVEEDOR, pueden realizar la anotación en el espacio observaciones del acta de entrega, en el formato de novedades o negarse a recibir el pedido.

3.5.3. NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA COLOMBIA recoge la mercancía en las instalaciones de EL PROVEEDOR y realiza transporte para la entrega al CLIENTE.

EL PROVEEDOR deberá diligenciar en el sistema de información o herramienta habilitada por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, antes de las 11.00 AM del día hábil previo al cargue de la mercancía, la cantidad de productos a entregar, sus pesos y

volúmenes, para coordinar la recolección en un vehículo adecuado de la empresa de transporte designada por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA coordinará el envío del vehículo para recoger el producto. Es responsabilidad de EL PROVEEDOR realizar una entrega formal del producto en perfectas condiciones al transportista y documentar en la guía de transporte, el número de la nota pedido y el número de la Orden de Compra, para asegurar la trazabilidad adecuada de la entrega y la asignación de los costos.

3.6. Condiciones generales de entrega.

- EL PROVEEDOR debe asegurar que los funcionarios que realicen la entrega del producto cumplan normas mínimas de decoro, buen trato y respeto por los funcionarios y CLIENTES de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA . Y que estén en capacidad de brindar la información básica de la garantía del producto y del servicio de instalación.
- Es responsabilidad del PROVEEDOR asegurar que los funcionarios que realizan el descargue porten uniforme limpio y en buen estado, y que cumplan un protocolo de entrega idóneo que asegure una entrega adecuada a los CLIENTES y a los funcionarios de recibo de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA. Asimismo que los vehículos que realicen las entregas cuenten con las herramientas y personal necesario para descargar adecuadamente la mercancía.
- EL PROVEEDOR debe entregar la totalidad de los productos descritos en la Orden de Compra, verificando que la entrega se realice en el sitio definido, bajo los parámetros acordados con NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA y en los tiempos establecidos.
- EL PROVEEDOR entregará las unidades exactas solicitadas en la Orden de Compra sin aproximar por múltiplos de unidad de empaque.
- Tanto el CLIENTE, los Centros de Distribución y Plataforma de Cross Docking y Tiendas NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA o la empresa de Transporte designada para recoger la mercancía en las instalaciones del PROVEEDOR, tienen la potestad de rechazar parcial o totalmente el recibo de la mercancía sobrante o dañada o no pedida, o las unidades que contengan con algún tipo de novedad en su empaque o en el producto como tal.
Cuando la entrega se realice a un Centro de Distribución y Plataforma de Cross Docking de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, ésta podrá realizar la revisión aleatoria de los productos, dependiendo del volumen o características, para identificar que los embalajes y los productos se encuentren en óptimas condiciones para entrega a CLIENTE.
En aras de agilizar el proceso logístico entre las partes, no se realiza inspección al 100% de los productos, entonces si posterior al recibo y hasta el momento de entrega e instalación por parte del CLIENTE, se encuentra un daño en el producto y el embalaje exterior no presenta daños o golpes visibles, se presumirá que es un daño de fábrica y EL PROVEEDOR se comprometerá con el reemplazo de dicho producto en un plazo máximo de 72 horas.
Los productos que presenten daños visibles en el embalaje exterior no serán recibidos, a pesar que en su interior se encuentre el producto en perfectas condiciones; lo anterior, con el fin de lograr que el estado óptimo del embalaje en la red de distribución se convierta en testimonio del adecuado manejo del producto.
- Teniendo en cuenta que la relación entre las partes se basa en la buena fe, NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA asumirá como confirmación de entrega real al CLIENTE la que informe EL PROVEEDOR por los medios establecidos. NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA solicitará cumplimiento de la entrega del producto de manera aleatoria para verificar la información suministrada.

- Para el caso de entregas de mercancía de Venta a Empresa, es responsabilidad de EL PROVEEDOR entregar a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA de manera digital los cumplidos de entrega debidamente firmados por el CLIENTE para el 100% de las entregas, máximo a los siete (7) días calendario a la entrega de la mercancía. Cualquier novedad o sobre costo por envío incorrecto de la información de entregas realizadas será responsabilidad del PROVEEDOR.
- EL PROVEEDOR y sus funcionarios deberán dar correcto manejo a la información personal de los CLIENTES de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA que conozcan o a la que tengan acceso, salvaguardando la seguridad de las bases de datos; garantizando la confidencialidad de los datos personales; otorgando seguridad a los registros para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; asimismo dando aviso a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA sobre cualquier fuga de información o cualquier situación que pueda poner en riesgo la información de sus CLIENTES.

4. MANEJO DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS DE NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

Para efectos de asegurar la satisfacción de los CLIENTES en los productos comercializados por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, EL PROVEEDOR se compromete con el cumplimiento de las siguientes disposiciones y flujos de producto:

4.1. Cuando el CLIENTE ejerza su derecho a la garantía legal EL PROVEEDOR debe asumir los costos de la recogida del producto con defectos de calidad en el lugar donde fue entregado.

- Si el CLIENTE entregó el producto en las instalaciones de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, EL PROVEEDOR deberá encargarse de recogerlo en el Almacén NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA donde se encuentre, salvo que se acuerde algo distinto con NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.
- Si el producto se encuentra en el domicilio del CLIENTE o en el lugar donde fue entregado, EL PROVEEDOR deberá realizar una visita técnica para verificar la procedencia de la garantía y si no está en capacidad de realizarla, recogerá la mercancía o aceptará la devolución del producto, asumiendo los costos del transporte y aceptará bajo su propio riesgo el estado de la mercancía devuelta.

4.2. Cuando el CLIENTE ejerce el derecho de retracto en el plazo y condiciones de ley, EL PROVEEDOR debe suspender la entrega de aquellos productos que no han sido despachados o recibir en devolución los que ya hayan sido entregados.

Los gastos de transporte para la devolución deben ser asumidos por el CLIENTE o en su defecto por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA tendrá un plazo de tres (3) días calendario, posterior al momento en que el CLIENTE ejerce su derecho de retracto, para informar al PROVEEDOR de la novedad y entre ambas partes coordinar el retorno del producto.

4.3. NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA ofrece una política de Devolución de Mercancía, que aplica siempre y cuando los productos se encuentren en perfecto estado (sin usar, con su empaque original apto para la venta, con la totalidad de los accesorios y cumpliendo con las demás condiciones informadas al CLIENTE), durante los treinta

(30) días calendario siguientes al recibo del producto por parte del CLIENTE y (90) días para los casos de productos sobrantes de obra y proyectos.

EL PROVEEDOR acompañará a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA en el cumplimiento de esta política y recibirá en devolución todos los productos que se encuentren en perfecto estado, reembolsando a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA lo pagado por dicho producto (si aplica).

Los gastos de transporte para la devolución serán asumidos por el CLIENTE y en su defecto por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA generará las devoluciones al PROVEEDOR con notificación previa, relacionando SKU, descripción del producto, causal de devolución, orden de compra asociada, fecha de entrega al cliente y fecha de devolución, al correo de notificaciones especificado en el sistema, con lo cual se da a entender que los productos que se están retornando al PROVEEDOR cumplen con los requisitos necesarios para que este último pueda comercializarlos nuevamente. El PROVEEDOR acepta recibir los productos en la dirección suministrada al equipo comercial al momento de la codificación.

El PROVEEDOR tendrá una semana de plazo para dar respuesta con la aceptación de la devolución.

4.4. NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA cuenta con una política de Satisfacción Garantizada, en virtud de la cual los productos que no hayan sido vendidos en buen estado; presenten problemas de calidad; fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación, durante los ocho (8) días calendario siguientes a la entrega, serán cambiados por uno nuevo.

Entonces, es responsabilidad de EL PROVEEDOR recoger la mercancía en el lugar donde fue entregada y entregar el producto de reposición, asumiendo los costos del transporte.

4.5. En caso de incumplimiento en la promesa de entrega al CLIENTE por un reporte de inventarios impreciso por parte de EL PROVEEDOR o ante el incumplimiento en el plazo de entrega acordado con EL PROVEEDOR, éste se compromete a aceptar y cubrir el costo de la solución que el área de Experiencia de Compra de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA determine para el caso acordado entre las partes, incluyendo pero sin limitarse la posibilidad de que EL PROVEEDOR entregue al CLIENTE un producto de similares o superiores condiciones.

El personal de la MAT coordinará el manejo de las devoluciones y garantías e informará al PROVEEDOR de la novedad y coordinará la cita con el CLIENTE para recoger la mercancía a devolver, en el sitio donde fue entregada o en las instalaciones de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.

EL PROVEEDOR debe informar al siguiente día hábil posterior a la recolección, que ésta ya fue efectuada, con el fin de que NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA pueda proceder con el reembolso del dinero al CLIENTE.

En todos los casos, se dará aplicación a lo establecido en el Manual de Garantías de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA COLOMBIA.

5. REPARACION, REPOSICION Y COSTOS ASOCIADOS AL PRODUCTO AVERIADO.

EL PROVEEDOR se compromete con NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA con el cumplimiento de las siguientes disposiciones que tienen como fin reducir el impacto económico del producto averiado:

- EL PROVEEDOR deberá asumir cualquier costo adicional en el que incurra NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA como consecuencia de un empaque y embalaje no adecuado del producto, siempre y cuando sea identificable la responsabilidad en la deficiencia por parte del PROVEEDOR. Los costos incluyen fletes, averías y el reemplazo de la mercancía, entre otros.

- EL PROVEEDOR se compromete al suministro de los componentes y/o mano de obra requerida para la recuperación del producto averiado por razones no imputables a éste. Los costos asociados a esta actividad serán reconocidos por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA. En caso que EL PROVEEDOR no pueda suministrar oportunamente los componentes y/o mano de obra asociados a estos requerimientos, se acordará la devolución de los productos y se reconocerá a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA el 100% del valor pagado por dicho producto menos los costos estimados de reparación.

6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN.

EL PROVEEDOR debe contar con la capacidad para ejecutar los siguientes procesos de soporte para garantizar la entrega adecuada al Cliente:

6.1. Envío de reporte de Trazabilidad. Envío del informe reseñado en el Formato creado por la Unidad Productiva, de lunes a domingos dos veces al día (9:00 AM y 5:00 PM) de los pedidos despachados, incluyendo nodo origen, número de nota pedido, número de Orden de Compra, estado de la entrega, fecha de entrega estimada, fecha de entrega real y observaciones, entre otros. Dicha información debe ser enviada al personal definido por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, que será comunicado por el área de Transporte a Clientes. Salvo que se acuerde algo distinto entre las partes.

6.2. Intercambio electrónico de datos. EL PROVEEDOR deberá implementar los protocolos necesarios para el intercambio electrónico de datos por medio de mensajes y/o avisos de los siguientes eventos en tiempo real, bajo los estándares de comunicación electrónica que defina NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA en un futuro:

- Notificación de novedades en el proceso de alistamiento o transporte,
- Notificación de la salida de los pedidos,
- Confirmación de entrega parcial o total,
- Factura electrónica, cuando aplique.

NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA enviará al PROVEEDOR el formato de archivo de datos y/o el protocolo definido con los campos que se requieren para la integración de la información de manera adecuada. EL PROVEEDOR deberá implementar un sistema de información que genere alertas en tiempo real cuando excepcionalmente los tiempos de una entrega no se vayan a cumplir, para informar oportunamente a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, para que éste asu vez dé aviso al CLIENTE final y gestione proactivamente la entrega.

6.3. Archivo de prueba de entrega. Archivar las constancias de recibo a satisfacción de los cumplidos de entregas de producto y los documentos adicionales, como mínimo durante dos (2) años contados a partir de la fecha de entrega del producto.

6.4. Soporte en la respuesta a Cliente. Salvo que se acuerde algo distinto entre las partes, en caso de presentarse una Petición, Queja o Reclamo (PQR) sobre una entrega por parte de un CLIENTE de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, EL PROVEEDOR deberá tener la capacidad de enviar a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, por medio digital, la prueba de recibo en un lapso menor a una jornada:

- Solicitudes realizadas antes de las 11:00 am, se deben responder el mismo día antes de las 5:00 pm.

- Solicitudes realizadas entre las 11.01am y antes de las 5:00 pm, se deben responder al día siguiente antes de las 11:00 am.

Si EL PROVEEDOR no remite la prueba de entrega al finalizar el siguiente día hábil a la solicitud de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVACOLOMBIA y ésta se ve obligada a compensar al CLIENTE por falta de esta prueba, EL PROVEEDOR deberá cubrir los costos asociados a esta compensación.

6.5. Reporte de los indicadores de gestión y niveles de servicio. De acuerdo a la frecuencia de medición indicada, dispuestos en el capítulo 7.

6.6. Línea de servicio al Cliente. Salvo que se acuerde algo distinto entre las partes, EL PROVEEDOR debe poner a disposición de los CLIENTES y de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA una línea de Atención con la información detrazabilidad de entrega de los pedidos durante la totalidad de la jornada operativa.

7. NIVELES DE SERVICIO.

Atendiendo a las consideraciones y requerimientos previamente mencionados, a continuación se detallan los indicadores de servicio y los respectivos objetivos.

Indicador	Descripción	Unidad de medida	Meta	Frecuencia de Entrega
Entregas perfectas ácido	Cantidad de envíos entregados a tiempo (primer cita) y sin novedad / Total de envíos para cliente final	Porcentaje	90%	Diario, Semanal, Mensual
Entregas perfectas ajustado (Ver Nota)	Cantidad de envíos entregados a tiempo (excluyendo novedades especiales) y sin novedad / Total de envíos para cliente final	Porcentaje	95%	Diario, Semanal, Mensual
Quejas y reclamos	Despachos entregados con queja o reclamo sobre despachos totales	Porcentaje	0.50%	Diario, Semanal, Mensual

NOTA: Las novedades que serán descontadas del indicador “Entregas perfectas ácido” y que no serán catalogadas como incumplimiento son:

- Reprogramación por parte de los CLIENTES, siempre y cuando el cambio de la cita de entrega sea solicitado por el CLIENTE y pueda ser validado por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.
- Cuando en la fecha y lugar correspondiente a la entrega, no se encuentren los moradores y siempre que esta información sea validada por los CLIENTES.
- Cuando la no entrega se deba a que el producto fue entregado en un lugar erróneamente indicado por el CLIENTE o por el vendedor de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA.
- Cuando el producto por sus dimensiones no pueda ser ingresado en el lugar de entrega.
- Cuando NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA programe un despacho a un lugar no incluido en la cobertura de ELPROVEEDOR.
- Cuando NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA facture un producto distinto al que el CLIENTE dice haber comprado.

- Cuando la no entrega se deba a fuerza mayor o caso fortuito.

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR cuantificar y categorizar de manera diaria, semanal y mensual las novedades descontadas del indicador de cumplimiento “Entregas perfectas ácido”.

NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA enviará los Niveles de Servicio de manera semanal al PROVEEDOR y éste tendrá una semana para enviar las observaciones y conciliar el resultado final del indicador.

Se realizarán revisiones mensuales entre EL PROVEEDOR y personal del equipo de Transporte a Clientes de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, para la analizar y conciliar los indicadores mensuales, realizar seguimiento a los resultados e identificar oportunidades y planes de acción.

7.1. Cumplimiento del Nivel de Servicio.

7.1.1. Compensación por bajo nivel de servicio.

Mensualmente las partes evaluarán, el nivel de servicio ofrecido por EL PROVEEDOR a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, en el indicador de:

Entregas perfectas a CLIENTE ajustado. Este indicador es establecido, medido y comunicado mensualmente por NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA a EL PROVEEDOR.

7.1.2. Compensación por incumplimiento en las entregas.

Si EL PROVEEDOR incumple con la promesa de tiempo de entrega comunicada al CLIENTE, deberá pagar a NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA la suma de...

8. TRANSICION DE PRODUCTO A PEDIDO A PRODUCTO EN STOCK

La definición de la modalidad de abastecimiento de un producto, según la cual este tendrá o no inventario en las instalaciones de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA, corresponde a una estrategia del área comercial de NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA; sin embargo, si se llegaren a presentar bajos niveles de servicio (inferiores al 95%) por parte de EL PROVEEDOR para productos en la modalidad de “producto a pedido”, NOMBRE UNIDAD PRODUCTIVA podrá requerir a EL PROVEEDOR, para que estos pasen a la modalidad de “producto en stock”, caso en el cual, se renegociarán los costos de los productos.