

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 1 de 10
---	--	---

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES

INTEXUS S.A.S., en el marco de su compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de su cadena de suministro, establece en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del proceso de Compras lineamientos orientados a promover prácticas ambientales responsables por parte de sus proveedores, incluyendo el uso eficiente de recursos, la reducción de la huella ambiental y la adopción de estándares y certificaciones que evidencien su compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua.

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 2 de 10
---	--	---

1. **Objetivo:** Establecer los niveles de servicio, tiempos de respuesta, criterios de calidad, controles y responsabilidades del proceso de compras, garantizando adquisiciones oportunas, eficientes y alineadas a las necesidades operativas de Intexus SAS.
2. **Alcance:** El presente acuerdo aplica a todas las actividades del proceso de compras realizadas por la compañía, desde la recepción de la solicitud hasta la emisión, seguimiento y cierre de la orden de compra.

Incluye la adquisición de:

- **Accesorios para la línea de foto identificación**
- **Insumos y repuestos**
- **Servicios requeridos para la operación**

Este alcance aplica para las compras nacionales e internacionales, así como aquellas gestionadas a través de aliados estratégicos.

3. Responsabilidades:

- **Area de compras:** Gestionar las solicitudes de cotización, emitir órdenes de compra, hacer seguimiento y garantizar cumplimiento de los niveles de servicio.
- **Areas solicitantes:** Generar solicitudes completas, claras y con la debida anticipación.

4. Requisitos para iniciar el proceso de compra:

Toda solicitud debe contener:

- **Referencia exacta del producto**
- **Cantidad requerida**
- **Características específicas**
- **Cliente**

Las solicitudes incompletas no serán gestionadas hasta contar con la información requerida.

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 3 de 10
---	--	---

5. Niveles de servicio del proceso:

5.1 Tiempo de gestion de cotizaciones: $\leq$ 48 horas hábiles

5.2. Envio orden de compra: $\leq$ 24 horas hábiles posterior aprobacion del solicitante.

5.3 Confirmacion del proveedor: $\leq$ 24 horas hábiles despues de enviada la orden de compra.

5.4 Validacion previa a la compra.

Toda orden de compra debe contar con

- **Validación de inventario:** Verificación de existencias disponibles y/o en tránsito, con el fin de evitar sobreabastecimiento.
- **Confirmación de la necesidad:** La compra debe estar respaldada por una demanda real (pedido de cliente, reposición planificada o requerimiento interno debidamente justificado).
- **Aseguramiento de rotación:** Toda compra deberá estar asociada a una necesidad que genere salida de inventario en un periodo definido, evitando acumulación y obsolescencia.

6. Gestión de incumplimientos entre las partes:

En caso de desviaciones frente a los niveles de servicio definidos, se deberá

- **Realizar la Identificación y análisis de la causa raíz**
- **Definir e implementar acciones correctivas orientadas a eliminar la causa del incumplimiento**
- **Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas.**
- **Escalar el caso a las instancias correspondientes cuando se presenten incumplimientos recurrentes o de alto impacto.**

7. Clasificación y Criticidad de Proveedores

Para garantizar un control proporcional al impacto en la calidad, los proveedores de INTXUS se clasifican según su naturaleza:

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 4 de 10
---	--	---

- **Críticos (Operativos):** Suministran insumos para personalización (software, equipos, hologramas) y servicios de alistamiento que afectan directamente el producto final.
- **Logísticos:** Empresas de transporte y distribución nacional responsables de la entrega oportuna.
- **Apoyo / Administrativos:** Prestadores de servicios y suministros que no impactan directamente la operación misional.

8. Requisitos de Cumplimiento Legal y Documental

El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente aplicable a su actividad y mantener actualizada, vigente y disponible la documentación requerida por INTEXUS S.A.S., como condición indispensable para la contratación, continuidad del servicio y realización de pagos.

La organización podrá solicitar en cualquier momento la actualización, verificación o validación de los documentos, así como suspender temporalmente los servicios o pagos en caso de incumplimiento o vencimiento de los mismos.

El proveedor deberá mantener, como mínimo, la siguiente documentación:

a) Documentación Legal y Comercial

El proveedor deberá acreditar su existencia legal y capacidad para contratar mediante la entrega y actualización de los siguientes documentos:

- **Certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente, con una vigencia no mayor a treinta (30) días calendario.**
- **Registro Único Tributario (RUT) actualizado.**
- **Copia del documento de identidad del representante legal o titular, cuando aplique.**
- **Certificación bancaria vigente para efectos de pagos.**
- **Información de contacto actualizada para efectos contractuales y operativos.**
- **Formato firmado de tratamiento de datos personales.**

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 5 de 10
---	--	---

b) Cumplimiento en Seguridad Social y Parafiscales

El proveedor deberá cumplir con las obligaciones relacionadas con el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, de conformidad con la legislación vigente, y deberá presentar:

- **Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y riesgos laborales).**
- **Certificación de pago de aportes parafiscales, cuando aplique.**
- **Planilla de pago o certificación firmada por el representante legal o contador público, según corresponda.**

En el caso de proveedores que suministren personal o ejecuten actividades dentro de las instalaciones de INTEXUS, este requisito será obligatorio para el ingreso, permanencia y ejecución de actividades.

c) Pólizas y Garantías Contractuales

Cuando la naturaleza del servicio o contrato lo requiera, el proveedor deberá constituir y mantener vigentes las pólizas o garantías exigidas por INTEXUS, las cuales podrán incluir, entre otras:

- **Póliza de cumplimiento**
- **Póliza de responsabilidad civil extracontractual**
- **Póliza de calidad del servicio o producto**
- **Póliza de manejo, cuando aplique**

Las pólizas deberán mantenerse vigentes durante toda la ejecución del contrato y su periodo de cobertura posterior, según las condiciones establecidas contractualmente.

d) Licencias, Permisos y Certificaciones Técnicas

El proveedor deberá contar con las licencias, permisos, registros y certificaciones técnicas necesarias para el desarrollo de sus actividades, de acuerdo con la normativa legal aplicable y la naturaleza del servicio prestado.

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 6 de 10
---	--	---

Entre otros, podrán requerirse:

- **Licencias de funcionamiento**
- **Permisos regulatorios**
- **Certificaciones técnicas o profesionales**
- **Matrículas o registros profesionales**
- **Certificados de idoneidad técnica**
- **Certificaciones de calidad o cumplimiento normativo**

El proveedor será responsable de garantizar la idoneidad y competencia técnica del personal asignado para la prestación del servicio.

e) Cumplimiento en Protección de Datos Personales

Cuando el proveedor tenga acceso, trate, almacene o procese datos personales en desarrollo de sus actividades, deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y con las políticas internas de INTEXUS.

El proveedor deberá:

- **Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.**
- **Utilizar los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas.**
- **Implementar medidas de seguridad para proteger la información.**
- **Reportar oportunamente cualquier incidente de seguridad o uso indebido de la información.**
- **Suscribir acuerdos de confidencialidad y tratamiento de datos personales, cuando sea requerido.**

f) Cumplimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

El proveedor deberá cumplir con la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y garantizar condiciones seguras para el desarrollo de sus actividades, especialmente cuando estas se realicen en las instalaciones de INTEXUS o en representación de la organización. El proveedor deberá:

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 7 de 10
---	--	---

- **Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando aplique.**
- **Presentar certificación de afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).**
- **Garantizar la capacitación y competencia del personal en materia de seguridad.**
- **Utilizar los elementos de protección personal requeridos.**
- **Reportar incidentes, accidentes o condiciones inseguras.**
- **Cumplir los lineamientos de seguridad establecidos por INTXUS.**

g) Actualización y Control Documental

El proveedor deberá mantener actualizada la documentación requerida y reportar oportunamente cualquier cambio en su información legal, técnica, financiera o administrativa. INTXUS se reserva el derecho de:

- **Solicitar la actualización de documentos en cualquier momento.**
- **Suspender la ejecución del servicio en caso de incumplimiento.**
- **Retener pagos hasta la regularización de la documentación.**
- **Evaluar el desempeño del proveedor con base en el cumplimiento documental.**

9. Evaluación de Desempeño de Proveedores

La organización evaluará a sus proveedores bajo los parámetros definidos en el formato F-EP-11:8.1.

9.1. Los criterios de calificación son:

Cada proveedor será evaluado sobre un puntaje máximo de 100 puntos, distribuidos en:

- **Calidad del producto o servicio (40%): Cumplimiento de especificaciones y requisitos técnicos.**
- **Oportunidad en la entrega (30%): Cumplimiento de los tiempos establecidos en las órdenes de compra y niveles de servicio.**
- **Servicio al cliente y soporte (20%): Respuesta a solicitudes, garantías y asesoría técnica.**

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 8 de 10
---	--	---

- **Gestión Documental y Administrativa (10%):** Entrega de facturación correcta, documentos legales y cumplimiento de requisitos de ingreso.

9.2. Rangos de Desempeño y Acciones

Según el puntaje obtenido en el formato F-EP-11, se procederá así:

- **90 - 100 puntos (Sobresaliente):** Proveedor confiable. Se mantiene en el listado de aprobados.
- **70 - 89 puntos (Satisfactorio):** Proveedor aceptable. Se pueden sugerir mejoras menores.
- **Menos de 70 puntos (No Conforme):** Se requiere la apertura de un Plan de Acción Correctiva. De ser recurrente o crítico, se evaluará la terminación de la relación comercial.

El proveedor se compromete a suministrar y actualizar anualmente la documentación legal y técnica requerida por INTXUS. La falta de entrega de estos soportes afectará el 10% de la calificación final en el formato F-EP-11.

10. Requisitos de Sostenibilidad

En el marco de la gestión responsable de la cadena de suministro y el compromiso organizacional con la sostenibilidad, se incorporan los siguientes lineamientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del proceso de Compras:

a) Preferencia por proveedores con prácticas ambientales sostenibles

Se otorgará prioridad, en igualdad de condiciones técnicas y económicas, a aquellos proveedores que evidencien la implementación de prácticas orientadas a la reducción de su huella de carbono, eficiencia en el uso de recursos y gestión ambiental responsable, así como a aquellos que cuenten con certificaciones ambientales vigentes, tales como ISO 14001 u otras equivalentes.

El proveedor declara conocer la importancia de la mitigación del cambio climático y se compromete, en la medida de sus capacidades, a optimizar sus procesos logísticos y de empaque para reducir su huella de carbono en la prestación del servicio a INTXUS.

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 9 de 10
---	--	---

b) Eficiencia y sostenibilidad en materiales de empaque

Para los servicios que involucren procesos de alistamiento, embalaje o distribución, se promoverá el uso de materiales reciclables, reutilizables o biodegradables, procurando minimizar el impacto ambiental y fomentar prácticas de economía circular en la operación logística.

c) Evaluación del compromiso ambiental de proveedores críticos.

Los proveedores clasificados como críticos podrán ser requeridos para informar sobre sus políticas, programas o planes de mitigación del impacto ambiental y cambio climático, como parte de los criterios de evaluación, selección y gestión de riesgos del proceso de abastecimiento.

11. Canales de Comunicación

El canal oficial para la comunicación, reporte y escalamiento de incumplimientos contractuales, operativos o de servicio por parte de los proveedores será el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) disponible en la página web de INTXUS S.A.S. Este canal permitirá asegurar la trazabilidad, control documental y atención oportuna de las solicitudes, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de la organización.

12. Condiciones Generales:

- Las solicitudes deben ser completas para su gestión**
- Solicitudes incompletas generaran retrasos**
- El proceso de compras no será responsable por informacion incorrecta**

El cumplimiento de los tiempos establecidos está sujeto a la adecuada planificación de la demanda y al suministro oportuno de información por parte de las áreas solicitantes.

El presente documento rige a partir de su publicación inicial.

	ANS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PROVEEDORES	Código: P-ANS-90 Versión: 01 Fecha: 03/2026 Página: 10 de 10
---	--	--

DAVID ENRIQUE ROJAS PERALTA
Representante Legal
INTEXUS S.A.S

Historial de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaboró	Aprobó
1	16/03/2026	Versión Inicial	Coord. Cadena de Suministro	Gerencia General

.

.