

Contrato No. 2

AÑO: 2017

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

**CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-09/2017
“SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN
SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN”.**

OTORGADO ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

LIC. RODOLFO GARCIA VELA

ANTE LOS OFICIOS DE LA NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

CONTRATO DERIVADO DE LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-09/2017 "SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN"

Contrato No. 2

Nosotros, **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO,**

cuatro-cero cero cuatro-tres, actuando en mi calidad de Gerente de Créditos del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que compruebo con la siguiente documentación: **a)** Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; **b)** Acuerdo Ejecutivo Número cuatrocientos veinticinco emitido por el señor Presidente de la República el día quince de agosto de dos mil dieciséis, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuarenta y Ocho del Tomo número Cuatrocientos doce de fecha quince de agosto de dos mil dieciséis, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil dieciséis, para un período legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chávez Ruíz; **c)** Certificación extendida el día dieciséis del mes de agosto de dos mil dieciséis, por el Licenciado Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, a las nueve horas del día dieciséis de agosto de dos mil dieciséis, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Salvador Sánchez Cerén; y **d))** Certificación extendida por el Gerente General del Fondo Social para la Vivienda de conformidad con el artículo Setenta y Dos de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, del punto VII) del Acta de Sesión de Junta



Directiva **JD-CIENTO SETENTA/DOS MIL DIECISIETE** de fecha veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad **Resuelve** entre otros: literal **A) ADJUDICAR** el servicio objeto de la LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-09/2017 "SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN", ... al **LIC. RODOLFO GARCIA VELA**; el plazo para la prestación del servicio será de hasta UN (1) AÑO, contado a partir de la fecha establecida en la Orden de inicio dada por el FSV, la "Orden de Inicio" será emitida por el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. **B)** Tener por nombrado como Administrador de los Contratos en el presente proceso al Ingeniero Jaime Aristides Choto Galán, Jefe de la Unidad de Administración de Cartera **C)** Autorizar se delegue en el Ingeniero Luis Gilberto Barahona Delgado, Gerente de Créditos, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos. Quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra **RODOLFO GARCIA VELA**,

actuando en mi carácter personal, por lo cual estoy plenamente facultado para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATISTA**, y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS**: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente Contrato proveniente del proceso de **LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-09/2017** denominado "**SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN**", por lo tanto el presente contrato se rige de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) OBJETO DEL CONTRATO.** Reducir los índices de morosidad de la cartera hipotecaria de la institución. **II) DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Bases de Licitación Pública, Oferta, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **III) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Los Contratistas tendrán las siguientes obligaciones: **a)** Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. **b)** Cumplir con el "CODIGO DE BUENAS PRACTICAS PARA LOS



GESTORES DE COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA". c) Guardar confidencialidad de la información d) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que en el marco del servicio requiera el Administrador del Contrato. e) Mantener informado al FSV en la forma que el Administrador del Contrato indique, acerca del avance de las gestiones de cobro que se le asignen. f) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas. Documentar el estado de la vivienda (buen estado, desmantelada, deteriorada, etc.), quien habita la vivienda (deudor, familiar, usurpada, inquilino, etc. y actualizar la información para contactar al cliente (teléfono, e-mail, dirección, etc.) g) En el caso que durante la ejecución del Contrato, se den cambios o sustituciones de los gestores de cobro asignados a la prestación del servicio, se deberá notificar por escrito mensualmente al Administrador del Contrato de los cambios o sustituciones, indicando los datos y las acreditaciones del nuevo personal, los cuales deberán cumplir con el mínimo requerido en el literal b) **Infraestructura y recursos humanos**, numeral 2), correspondiente al numeral 1. **Requerimientos Técnicos.** h) Proporcionar cuando el Administrador del Contrato lo solicite por escrito: 1. Copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes (podrá solicitarse de préstamos específicos o de todas las notas de cobro enviadas). 2. Archivo electrónico que contenga el audio digital del registro de todas las llamadas telefónicas de las gestiones realizadas a los clientes con la finalidad de verificar que la gestión está apegada al Código de Buenas Prácticas para los Gestores de Cobro del Fondo Social para la Vivienda. Esta actividad se podrá realizar en caso de reclamos formulados por los clientes o para verificar el cumplimiento del Código de buenas prácticas, lo cual se hará solamente en casos específicos. **Nota: Las bitácoras de llamadas deberán mantenerse al menos durante tres meses.** IV) **LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El servicio de gestión de cobro, se realizará en todo el territorio nacional, donde se encuentren las viviendas financiadas por el FSV o en el lugar donde los clientes sean debidamente localizados. V) **PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA.** El plazo para la prestación del servicio será de hasta **UN (1) AÑO** contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio dada por el FSV, la "Orden de Inicio" será emitida por el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. VI) **PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y DESASIGNACIÓN DE PRÉSTAMOS.** 1. **La Asignación de la cartera se realizará de la manera siguiente:** a) Los casos a asignar en el Contrato serán aquellos préstamos que se identifiquen como préstamos en condiciones especiales de

recuperación y no se encuentren en recuperación judicial. b) La asignación de los casos se podrá realizar mensualmente (dependerá de la disponibilidad de casos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. De manera general, el procedimiento de asignación será el siguiente:

a) Dependiendo de la cantidad de personas contratadas, el FSV, conformará grupos de préstamos, que posean similares características en cuanto a número de casos, ubicación geográfica y montos en mora; b) El FSV, entregará junto a las asignaciones la información general y detallada de la cartera a cada una de las personas contratadas, para la gestión de cobro. c) **La primera asignación** se hará por medio de sorteo conforme al número de casos que el FSV tenga para gestionar. d) Las **siguientes asignaciones** dentro de la vigencia del Contrato, dependerán de la cantidad de préstamos disponibles a ser asignados y del número de carteras conformadas por ubicación geográfica, casos y montos de mora.

2. Desasignación de préstamos. De igual forma como el FSV asignará carteras, también podrá desasignarlas, en forma parcial o total por las razones siguientes: a) Debido a que en la cartera asignada no se ha logrado éxito en su gestión. b) Por ingresar al proceso de Recuperación Judicial. c) Por lograr acuerdo de pago o aplicada otra alternativa de solución de la mora. d) Por no poder comprobar el haber realizado gestión de cobro con los deudores cuya cartera ha sido asignada. Para este caso se verificará en el Sistema del FSV, en el cual se registran las gestiones realizadas al préstamo. e) Por el envío de correspondencia a los deudores cuya cartera han sido asignados, que vaya en contradicción a las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato en lo referente a la metodología de cobro y/o que pongan en entredicho la dignidad de los deudores o sus familiares. f) Por no atender las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. g) Por no registrar las gestiones de cobro realizadas, en el sistema informático del FSV, según sean las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. h) Por aspectos que sean del interés institucional.

VII) PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS CASOS ASIGNADOS. La gestión de cobro a realizar estará enmarcada dentro de acciones correctivas para reducir la morosidad de la cartera "asignada" de préstamos problemáticos, **1. La gestión de recuperación se hará por medio de la contratación de despachos de gestión de cobro (personas jurídicas o naturales) mediante el procedimiento siguiente:** a) El objetivo principal será la recuperación por medio de la dación en pago y podrán considerarse otras opciones siempre que el cliente muestre voluntad de solventar la situación de mora. b) El contratado realizará las gestiones de cobro priorizando los casos con mayor monto adeudado y por antigüedad de la mora. c) La gestión debe realizarse conforme a lo regulado en el CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS GESTORES DE



COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA. **d)** Registrar la gestión en el sistema del FSV: Documentando estado de la vivienda, quien habita la vivienda, teléfonos y direcciones de contacto, detallar las alternativas ofrecidas, especificar si se logró contactar al deudor o a su Representante Legal. **e)** Los deudores contactados y que no quieren continuar pagando o no tienen interés en conservar la vivienda se les recomendará solventar la mora por medio de la dación en pago **f)** Los casos cuyos deudores desean continuar pagando, tienen interés en conservar la vivienda o desean solventar por medio de otra alternativa de solución deberán ser remitidos a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales de San Miguel o Santa Ana. **2. Iniciar los trámites de recuperación según alternativa de solución:** A excepción de los pagos en efectivo que deben de realizarse en los bancos, el contratado o el cliente deberá presentar toda la documentación para dar inicio al trámite en la Unidad de Administración de Cartera o en las Agencias Regionales de San Miguel o Santa Ana y luego se procederá según el caso. Para lograr el saneamiento de la cartera asignada, podrán aplicar las siguientes **POLITICAS:** **1) CANCELACIÓN TOTAL DEL MONTO PENDIENTE DE PAGO:** Esta dependerá en gran parte del monto pendiente de pago existente y de la capacidad de pago del deudor. **2) REFINANCIAMIENTO DEL CRÉDITO:** Consiste en proponer al deudor el otorgamiento de un nuevo crédito, con el cual se cancele totalmente el crédito actual, incluyendo cualquier saldo pendiente de pago existente a determinada fecha. El otorgamiento del nuevo crédito estará supeditado al cumplimiento de todos los requisitos contemplados en las NORMAS INSTITUCIONALES DE CREDITO vigentes. **3) REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA:** Consiste en proponer al cliente pagar el saldo de la mora hasta el final del plazo, calculando la cuota de capital e intereses tomando de base el saldo de capital vigente, tasa de interés y plazo pendiente. Al final del plazo el cliente podrá optar un refinanciamiento hasta por un plazo máximo de 5 años. El cliente debe solicitar por escrito esta medida. **4) VENTA DE VIVIENDA:** Consiste en promover la cancelación del saldo pendiente de pago a la fecha, a través de que el deudor busque por sus propios medios ó con la ayuda del contratado, un interesado a quien vender su vivienda, preferentemente, algún miembro de su grupo familiar. El financiamiento podrá ser obtenido a través del mismo FSV, siempre que el "comprador" cumpla los requisitos establecidos en las NORMAS INSTITUCIONALES DE CRÉDITO vigentes. **5) DACIÓN EN PAGO:** Aplica para los préstamos en los que el deudor carece de interés en conservar su vivienda, transfiriendo el dominio de la misma al FSV mediante firma de escritura pública, en compensación de la deuda total existente, a determinada fecha. Para las gestiones de cobro para contrarrestar la morosidad de la cartera, el Contratista y su personal **NO**



RECIBIRÁN NINGÚN TIPO DE PAGOS, sino que únicamente orientarán a los deudores para que realicen sus pagos en las instituciones autorizadas por el FSV. Además se advierte que el FSV se reserva el derecho del uso de su logo Institucional, el uso del mismo se podrá autorizar por escrito previo análisis de la solicitud presentada por el Contratista al Administrador del Contrato, el solicitante no estará facultado para usarlo si no cuenta con la debida autorización emitida por escrito. **VIII) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a: Unidad Presupuestaria 03 Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Línea de Trabajo 0301 Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Centro de Costo 553 Unidad de Administración de Cartera; Especifico 54399 Servicios Generales y Arrendamientos Diversos. La forma de pago será mensual y de manera vencida. El trámite de pago iniciará una vez el Contratista presente la Factura de Consumidor Final. El plazo para el pago de la Factura de Consumidor Final por el servicio prestado, será de hasta quince (15) días hábiles después de haberse recibido. El pago se efectuará de acuerdo a la siguiente tabla de comisión:

TABLA DE COMISIONES Y PAGOS A CANCELAR	PORCENTAJE O VALOR
RUBRO	
Cancelación del crédito a través de DACION DE PAGO	15.00%
Lograr sanear el préstamo de un estado de más de 90 días mora a 90 ó menos días de mora por medio de reestructuración de la deuda, venta de la vivienda, cancelación en efectivo o refinanciamiento por mora.	10.00%

NOTA: COMISION APLICADA SOBRE SALDOS EN MORA

IX) GARANTÍAS. El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (**Ver Anexo No. 10**), para cubrir la prestación del servicio objeto de la presente Licitación, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato para cada uno de los adjudicados será por un monto de **OCHO MIL QUINIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$8,500.00)** con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta sesenta (60) días posteriores a la fecha de finalización del mismo.

La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez (10) días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X)**

ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales en el presente contrato estará a cargo del Administrador de los Contratos, Ingeniero Jaime Aristides Choto Galán, Jefe de la Unidad de Administración de Cartera, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta, ochenta y uno y ochenta y dos Bis del RELACAP. Y quien tendrá las responsabilidades siguientes: **a)** Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos; **b)** Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; **c)** Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; **d)** Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; **e)** Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley; **f)** Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; **g)** Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad; **h)** Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; **i)** Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato.



XI) ACTA DE RECEPCIÓN. Para formalizar la recepción mensual de los **SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN**, el Administrador del Contrato, tomando como base la información generada por el sistema informático de la institución, realizará las revisiones necesarias y elaborará los cuadros generales o consolidados que considere convenientes y una vez verificados los resultados, trasladará por escrito la información a los Contratistas, quienes podrán solicitar por escrito las revisiones y/o aclaraciones que consideren necesarias, procediendo el FSV a brindárselas por el mismo medio. Una vez aclaradas las dudas el FSV informará a los Contratistas que se puede iniciar el proceso de emisión de las correspondientes Facturas de Consumidor Final, al cual se le deberá anexar mensualmente la fotocopia con sellos de cancelado de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) del personal asignado a la gestión de cobro. Tomando en consideración que se deberá contar con el mínimo de dos (2) gestores de cobro para la prestación del servicio. En caso de no recibirse el servicio de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. **XII) OTRAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** En caso que el FSV comprobara incumplimiento relacionados con las actividades siguientes; estas también se consideraran causales de terminación del Contrato. i) Utilizar el logo del FSV sin previa autorización. ii) Faltas que vayan en contra de la Ley de Protección del Consumidor que causen perjuicios al FSV. iii) Registrar o presentar gestiones falsas al Administrador del Contrato. iv) Violentar o hacer caso omiso en forma reiterada de lo estipulado en el Código de Buenas Prácticas para los Gestores de Cobro. **XIII) SANCION POR INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA QUE PROHIBE EL TRABAJO INFANTIL.** Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de (l) (la) contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el art. 160 de la LACAP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en el art. 158 Romano V literal b) de la LACAP relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en éste último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XVI) CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad



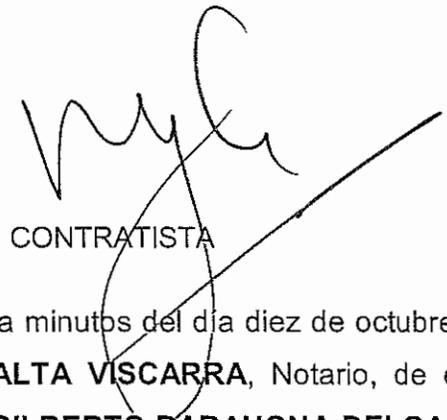
establecidas en los literales a) y b) del artículo 94 de la LACAP. **XIII) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme el artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **XV) CESIÓN.** Salvo autorización expresa del Fondo Social para la Vivienda, el contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XVI) CONFIDENCIALIDAD.** El contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el contratante, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que el contratante lo autorice en forma escrita. El contratista se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por el contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XVII) SANCIONES.** En caso de incumplimiento el contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por el contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XVIII) TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concorra otra causa de terminación imputable al contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda a los bienes recibidos. **XIX) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el siguiente procedimiento: a) Arreglo directo: Por arreglo directo, las partes contratantes procuran la solución de las diferencias sin otra intervención que las de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso.; b) intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias, se acudirá a los tribunales comunes. Las partes expresamente renunciaron al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XX) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** El Fondo Social para la Vivienda se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y



de la forma que más convenga a los intereses del contratante con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el contratante. **XXI) MARCO LEGAL.** El presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República, y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **XXII) NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalan como lugar para recibir notificaciones los siguientes: al **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, en Calle Rubén Darío, número Novecientos Uno, entre Quince y Diecisiete Avenida Sur, San Salvador; y al Licenciado **RODOLFO GARCIA VELA**, en: 91 Avenida Norte, número doscientos quince Colonia Escalón, San Salvador. Así nos expresamos los comparecientes, quiénes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de San Salvador, a los diez días del mes de Octubre de dos mil diecisiete.



CONTRATANTE



CONTRATISTA



En la ciudad de San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día diez de octubre de dos mil diecisiete. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notario, de este domicilio, **COMPARECEN**: por una parte el Ingeniero **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO**,

actuando en su calidad de Gerente de Créditos del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Ley de Creación del Fondo Social



para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; **b)** Acuerdo Ejecutivo Número cuatrocientos veinticinco emitido por el señor Presidente de la República el día quince de agosto de dos mil dieciséis, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuarenta y Ocho del Tomo número Cuatrocientos doce de fecha quince de agosto de dos mil dieciséis, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil dieciséis, para un período legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chávez Ruíz; **c)** Certificación extendida el día dieciséis del mes de agosto de dos mil dieciséis, por el Licenciado Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, a las nueve horas del día dieciséis de agosto de dos mil dieciséis, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Salvador Sánchez Cerén; y **d)** Certificación extendida por el Gerente General del Fondo Social para la Vivienda de conformidad con el artículo Setenta y Dos de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, del punto VII) del Acta de Sesión de Junta Directiva **JD-CIENTO SETENTA/DOS MIL DIECISIETE** de fecha veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad **Resuelve** entre otros: literal **A) ADJUDICAR** el servicio objeto de la LICITACIÓN PÚBLICA Número FSV-CERO NUEVE / DOS MIL DIECISIETE "SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN", ... al **LIC. RODOLFO GARCIA VELA**; el plazo para la prestación del servicio será de hasta UN AÑO, contado a partir de la fecha establecida en la Orden de inicio dada por el FSV, la "Orden de Inicio" será emitida por el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. **B)** Tener por nombrado como Administrador de los Contratos en el presente proceso al Ingeniero Jaime Aristides Choto Galán, Jefe de la Unidad de Administración de Cartera **C)** Autorizar se delegue en el Ingeniero Luis Gilberto Barahona Delgado, Gerente de Créditos, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos, quien en este instrumento se denominará el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra el Licenciado **RODOLFO GARCIA VELA,**

actuando en su carácter personal, por lo cual está plenamente facultado para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento se denominará el **CONTRATISTA** y en los caracteres dichos, **ME DICEN**: Que las firmas que anteceden y que se leen: la del primero es "ilegible", y la del segundo también es "ilegible", las reconocen como suyas por haberlas puesto ellos respectivamente de su puño y letra, y asimismo reconocen como suyas todos los conceptos vertidos en dicho documento, por medio del cual han otorgado un contrato proveniente del proceso derivado de la **LICITACIÓN PÚBLICA Número FSV-CERO NUEVE / DOS MIL DIECISIETE** denominado "**SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN SITUACIONES ESPECIALES DE RECUPERACIÓN**", por lo tanto el presente contrato se rige de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) OBJETO DEL CONTRATO.** Reducir los índices de morosidad de la cartera hipotecaria de la institución. **II) DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Bases de Licitación Pública, Oferta, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **III) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Los Contratistas tendrán las siguientes obligaciones: **a)** Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. **b)** Cumplir con el "CODIGO DE BUENAS PRACTICAS PARA LOS GESTORES DE COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA". **c)** Guardar confidencialidad de la información **d)** Cumplir con los requerimientos e instrucciones que en el marco del servicio requiera el Administrador del Contrato. **e)** Mantener informado al FSV en la forma que el Administrador del Contrato indique, acerca del avance de las gestiones de cobro que se le asignen. **f)** Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas. Documentar el estado de la vivienda (buen estado, desmantelada, deteriorada, etc.), quien habita la vivienda (deudor, familiar, usurpada, inquilino, etc. y actualizar la información para contactar al cliente (teléfono, e-mail, dirección, etc.) **g)** En el caso que durante la ejecución del Contrato, se den cambios o sustituciones de los gestores de cobro asignados a la prestación del servicio, se deberá notificar por escrito mensualmente al Administrador del Contrato de los cambios o sustituciones, indicando los datos y las acreditaciones del nuevo personal, los cuales deberán cumplir con el mínimo requerido en el literal **b) Infraestructura y recursos humanos**, numeral Dos), correspondiente al numeral **Uno. Requerimientos Técnicos.** **h)** Proporcionar



cuando el Administrador del Contrato lo solicite por escrito: **Uno.** Copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes (podrá solicitarse de préstamos específicos o de todas las notas de cobro enviadas). **Dos.** Archivo electrónico que contenga el audio digital del registro de **todas** las llamadas telefónicas de las gestiones realizadas a los clientes con la finalidad de verificar que la gestión está apegada al Código de Buenas Prácticas para los Gestores de Cobro del Fondo Social para la Vivienda. Esta actividad se podrá realizar en caso de reclamos formulados por los clientes o para verificar el cumplimiento del Código de buenas prácticas, lo cual se hará solamente en casos específicos. **Nota: Las bitácoras de llamadas deberán mantenerse al menos durante tres meses.** **IV) LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El servicio de gestión de cobro, se realizará en todo el territorio nacional, donde se encuentren las viviendas financiadas por el FSV o en el lugar donde los clientes sean debidamente localizados. **V) PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA.** El plazo para la prestación del servicio será de hasta **UN AÑO** contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio dada por el FSV, la "Orden de Inicio" será emitida por el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo Ochenta y tres-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo Ochenta y tres de la precitada Ley. **VI) PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y DESASIGNACIÓN DE PRÉSTAMOS.** **Uno.** La **Asignación de la cartera se realizará de la manera siguiente:** a) Los casos a asignar en el Contrato serán aquellos préstamos que se identifiquen como préstamos en condiciones especiales de recuperación y no se encuentren en recuperación judicial. b) La asignación de los casos se podrá realizar mensualmente (dependerá de la disponibilidad de casos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. De manera general, el procedimiento de asignación será el siguiente: **a)** Dependiendo de la cantidad de personas contratadas, el FSV, conformará grupos de préstamos, que posean similares características en cuanto a número de casos, ubicación geográfica y montos en mora; **b)** El FSV, entregará junto a las asignaciones la información general y detallada de la cartera a cada una de las personas contratadas, para la gestión de cobro. **c) La primera asignación** se hará por medio de sorteo conforme al número de casos que el FSV tenga para gestionar. **d) Las siguientes asignaciones** dentro de la vigencia del Contrato, dependerán de la cantidad de préstamos disponibles a ser asignados y del número de carteras conformadas por ubicación geográfica, casos y montos de mora. **Dos. Desasignación de préstamos.** De igual forma como el FSV asignará carteras, también podrá desasignarlas, en forma parcial o total por las razones siguientes: **a)** Debido a que en la cartera asignada no se ha logrado éxito en su gestión. **b)** Por ingresar al proceso de Recuperación Judicial. **c)** Por lograr acuerdo de pago o

aplicado otra alternativa de solución de la mora. **d)** Por no poder comprobar el haber realizado gestión de cobro con los deudores cuya cartera ha sido asignada. Para este caso se verificará en el Sistema del FSV, en el cual se registran las gestiones realizadas al préstamo. **e)** Por el envío de correspondencia a los deudores cuya cartera han sido asignados, que vaya en contradicción a las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato en lo referente a la metodología de cobro y/o que pongan en entredicho la dignidad de los deudores o sus familiares. **f)** Por no atender las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. **g)** Por no registrar las gestiones de cobro realizadas, en el sistema informático del FSV, según sean las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. **h)** Por aspectos que sean del interés institucional. **VII)**

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS CASOS ASIGNADOS. La gestión de cobro a realizar estará enmarcada dentro de acciones correctivas para reducir la morosidad de la cartera "asignada" de préstamos problemáticos, **Uno. La gestión de recuperación se hará por medio de la contratación de despachos de gestión de cobro (personas jurídicas o naturales) mediante el procedimiento siguiente:** **a)** El objetivo principal será la recuperación por medio de la dación en pago y podrán considerarse otras opciones siempre que el cliente muestre voluntad de solventar la situación de mora. **b)** El contratado realizará las gestiones de cobro priorizando los casos con mayor monto adeudado y por antigüedad de la mora. **c)** La gestión debe realizarse conforme a lo regulado en el CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS GESTORES DE COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA. **d)** Registrar la gestión en el sistema del FSV: Documentando estado de la vivienda, quien habita la vivienda, teléfonos y direcciones de contacto, detallar las alternativas ofrecidas, especificar si se logró contactar al deudor o a su Representante Legal. **e)** Los deudores contactados y que no quieren continuar pagando o no tienen interés en conservar la vivienda se les recomendará solventar la mora por medio de la dación en pago **f)** Los casos cuyos deudores desean continuar pagando, tienen interés en conservar la vivienda o desean solventar por medio de otra alternativa de solución deberán ser remitidos a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales de San Miguel o Santa Ana. **Dos. Iniciar los trámites de recuperación según alternativa de solución:** A excepción de los pagos en efectivo que deben de realizarse en los bancos, el contratado o el cliente deberá presentar toda la documentación para dar inicio al trámite en la Unidad de Administración de Cartera o en las Agencias Regionales de San Miguel o Santa Ana y luego se procederá según el caso. Para lograr el saneamiento de la cartera asignada, podrán aplicar las siguientes **POLITICAS: Uno) CANCELACIÓN TOTAL DEL MONTO PENDIENTE DE PAGO:** Esta dependerá en gran parte del monto pendiente de pago existente y de la capacidad de pago





del deudor. **Dos) REFINANCIAMIENTO DEL CRÉDITO:** Consiste en proponer al deudor el otorgamiento de un nuevo crédito, con el cual se cancele totalmente el crédito actual, incluyendo cualquier saldo pendiente de pago existente a determinada fecha. El otorgamiento del nuevo crédito estará supeditado al cumplimiento de todos los requisitos contemplados en las NORMAS INSTITUCIONALES DE CREDITO vigentes. **Tres) REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA:** Consiste en proponer al cliente pagar el saldo de la mora hasta el final del plazo, calculando la cuota de capital e intereses tomando de base el saldo de capital vigente, tasa de interés y plazo pendiente. Al final del plazo el cliente podrá optar un refinanciamiento hasta por un plazo máximo de cinco años. El cliente debe solicitar por escrito esta medida. **Cuatro) VENTA DE VIVIENDA:** Consiste en promover la cancelación del saldo pendiente de pago a la fecha, a través de que el deudor busque por sus propios medios ó con la ayuda del contratado, un interesado a quien vender su vivienda, preferentemente, algún miembro de su grupo familiar. El financiamiento podrá ser obtenido a través del mismo FSV, siempre que el "comprador" cumpla los requisitos establecidos en las NORMAS INSTITUCIONALES DE CRÉDITO vigentes. **Cinco) DACIÓN EN PAGO:** Aplica para los préstamos en los que el deudor carece de interés en conservar su vivienda, transfiriendo el dominio de la misma al FSV mediante firma de escritura pública, en compensación de la deuda total existente, a determinada fecha. Para las gestiones de cobro para contrarrestar la morosidad de la cartera, el Contratista y su personal **NO RECIBIRÁN NINGÚN TIPO DE PAGOS**, sino que únicamente orientarán a los deudores para que realicen sus pagos en las instituciones autorizadas por el FSV. Además se advierte que el FSV se reserva el derecho del uso de su logo Institucional, el uso del mismo se podrá autorizar por escrito previo análisis de la solicitud presentada por el Contratista al Administrador del Contrato, el solicitante no estará facultado para usarlo si no cuenta con la debida autorización emitida por escrito. **VIII) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a: Unidad Presupuestaria CERO TRES Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Línea de Trabajo CERO TRES CERO UNO Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Centro de Costo CINCO CINCO TRES Unidad de Administración de Cartera; Especifico **CINCO CUATRO TRES NUEVE NUEVE** Servicios Generales y Arrendamientos Diversos. La forma de pago será mensual y de manera vencida. El trámite de pago iniciará una vez el Contratista presente la Factura de Consumidor Final. El plazo para el pago de la Factura de Consumidor Final por el servicio prestado, será de hasta quince días hábiles después de haberse recibido. El pago se efectuará de acuerdo a la siguiente tabla de comisión:

TABLA DE COMISIONES Y PAGOS A CANCELAR	PORCENTAJE O VALOR
RUBRO	
Cancelación del crédito a través de DACION DE PAGO	Quince por ciento
Lograr sanear el préstamo de un estado de más de noventa días mora a noventa ó menos días de mora por medio de reestructuración de la deuda, venta de la vivienda, cancelación en efectivo o refinanciamiento por mora.	Diez por ciento

NOTA: COMISION APLICADA SOBRE SALDOS EN MORA

IX) GARANTÍAS. La Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (**Ver Anexo Número Diez**), para cubrir la prestación del servicio objeto de la presente Licitación, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato para cada uno de los adjudicados será por un monto de **OCHO MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta sesenta días posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales en el presente contrato estará a cargo del Administrador de los Contratos, Ingeniero Jaime Aristides Choto Galán, Jefe de la Unidad de Administración de Cartera, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos, ochenta y dos Bis de la LACAP, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta, y ochenta y uno del RELACAP. Y quien tendrá las responsabilidades siguientes: **a)** Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos; **b)** Elaborar oportunamente

los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley; f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad; h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las misma para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato. El referido documento contiene otras cláusulas que los comparecientes reconocen como suyas. Yo, la suscrita Notario, **DOY FE:** A) Que las firmas relacionadas son **AUTENTICAS** por haber sido puestas a mi presencia por los otorgantes. Y, B) Que el presente contrato no causa ninguna clase de honorarios a cargo del Fondo. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de cinco hojas útiles y leído que les hube todo lo escrito, íntegramente y en un solo acto sin interrupción, manifiestan estar redactado conforme a sus voluntades, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.**



The image shows three handwritten signatures in black ink. In the center, there is a circular notary seal. The seal contains the text: "BARBARITA VILLALBA ESCOBAR" at the top, "NOTARIO" in the middle, and "REPUBLICA DE EL SALVADOR" at the bottom. The signatures are written over and around the seal.

VERSIÓN PÚBLICA