

Documento elaborado en versión pública, la información suprimida es de carácter confidencial, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP)

Contrato No. 7 (Zona Central)

AÑO: 2018

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

**“CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-02/2018
“GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA
HIPOTECARIA DEL FSV”**

OTORGADO ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

LICDA. CLAUDIA ARACELY ABREGO DÍAZ

ANTE LOS OFICIOS DE LA NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

José Luis Jimenez

[Handwritten signature]

12-10-2018

CONTRATO DERIVADO DE LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-02/2018 "GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV".

Contrato No. 7 (Zona Central)

Nosotros, **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO**, Información Confidencial

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 VIII) del Acta de Sesión de Junta Directiva **JD-CIENTO CINCUENTICUATRO/DOS MIL DIECIOCHO** de fecha treinta de agosto de dos mil dieciocho, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad **Resuelve** entre otros: literal **A) Adjudicar** por zona a los que obtuvieron mayor ponderación porcentual, el servicio objeto de la **LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-02/2018 "GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV"**, según el detalle siguiente: **Zona Central:** 7) **CLAUDIA ARACELY ABREGO DÍAZ**. El plazo para la prestación del servicio será de **UN (1) AÑO**, contado a partir de la emisión de 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. Y 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 VI) del Acta de Sesión de Junta Directiva número JD-CIENTO SETENTICUATRO/DOS MIL DIECIOCHO de fecha veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho; quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra **CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ**, Información Confidencial

actuando en mi carácter personal, por lo cual estoy plenamente facultada para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento me denominaré la **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-02/2018** denominado "**GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV**", 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) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Los ofertantes a quienes se les adjudique tendrán las siguientes obligaciones: a) Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. b) Cumplir con las "**MEJORES PRACTICAS DE COBRO 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; el Administrador del Contrato requiera; 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) Entregar mensualmente y trimestralmente los siguientes informes:

Nombre de informe	Tipo	Periodicidad
Situación y gestión de la cartera asignada	Resumen	Mensual
Detalle de Situación y Gestión de la cartera asignada	Detalle	Trimestral

El informe de Situación y Gestión de la cartera asignada "Resumen mensual" deberá ser presentado con la Factura de Consumidor Final y el acta de recepción de los servicios, sin el acta y dicho informe no se recibirán las Facturas de Consumidor Final. **Informe de situación y gestión de la cartera asignada:**



Resumen general del estado de la cartera asignada, identificando las principales causas de la morosidad y las principales gestiones ejecutadas para controlar y reducir el nivel de morosidad de la cartera asignada. Presentar en formato impreso. **Detalle de situación y gestión de la cartera asignada:** Detalle de cada préstamo asignado donde se especifique: causas de la morosidad, gestión ejecutada para controlar y reducir el nivel de morosidad, estado de la vivienda y quien la habita. Presentar en formato electrónico (Excel de preferencia).

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 mensualmente al Administrador del Contrato por escrito los cambios o sustituciones, indicando los datos y las acreditaciones del nuevo personal, los cuales deberán cumplir con lo requerido en el literal **b) Infraestructura y recursos humanos** numerales 2) y 3) correspondiente al Numeral Número 1 de los Requerimientos Técnicos de las Bases de Licitación y mantener el número de gestores que ofertó.

h) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas.

i) Entregar mensualmente al Administrador del Contrato copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes, en formato de almacenamiento digital de tipo PDF.

j) Proporcionar cuando el Administrador del Contrato lo solicite por escrito 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 a las Mejores Prácticas de Cobro 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 de las de las mejores prácticas de cobro, lo cual se hará solamente en casos específicos. **Nota: Las bitácoras de llamadas deberán mantenerse al menos durante tres meses.**

k) A petición del Administrador del Contrato contribuir con la institución para la realización de cualquier estudio ó encuesta a sus deudores y cuyo fin sea investigar preventiva o correctivamente, acerca de las causas de morosidad.

l) Apoyar con el envío de correspondencia oficial a los deudores del FSV, que se encuentren dentro de las carteras asignadas.

m) Cumplir con metas estipuladas que permitan medir la contribución en la reducción de la mora.

n) Utilizar solamente los formatos de notas de cobro que han sido autorizados por el Administrador del Contrato, el contenido propuesto deberá cumplir con lo establecido en las Mejores Prácticas de Cobro y de las Estrategias de Cobro del FSV.

o) Presentar por parte del ofertante y del personal que brindará el servicio, Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro. (Ver anexo N° 18).

p) Reportar al Administrador del Contrato en forma inmediata sobre los incumplimientos a la Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro por parte de gestores de cobro asignados al servicio. Debiendo tomar las medidas correctivas, tales como, la devolución del carnet extendido por el FSV.

III) LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El servicio de gestión de cobro preventivo y correctivo de la cartera hipotecaria, 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, restringiéndole para cada gestor, según la conveniencia del FSV y la cobertura territorial especificada en la oferta: en la Zona Central, especificadas en el numeral 1. Requerimientos Técnicos. **IV) PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA.** El plazo para la prestación del servicio será de UN (1) AÑO, contado a partir de la emisión de 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. **V) 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. **VI) PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y DESASIGNACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS:** 1. La asignación de los préstamos se realizará de la manera siguiente: La Asignación de los préstamos se podrá realizar mensualmente (dependerá de la disponibilidad de préstamos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. De manera general, el procedimiento será el siguiente para las tres Zonas: a) Dependiendo de la cantidad de personas contratadas, el FSV, conformará grupos de los préstamos, que posean similares características en cuanto a número de préstamos, 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. Los datos de la cartera asignada a cada contratista será entregada en medio magnético ó vía correo electrónico, conteniendo todos los datos necesarios para iniciar la gestión de cobro (número de cuenta, nombre(s) de deudor(es), dirección de la vivienda, fecha último pago, valor último pagado, montos adeudados, etc.). Estos datos posteriormente estarán disponibles y actualizados en el sistema del FSV. c) **LA PRIMERA ASIGNACIÓN** se hará por medio de sorteo en atención a la Zona ofertada y conforme al número de los préstamos que el FSV tenga para gestionar. d) **Las ASIGNACIONES SUBSIGUIENTES** dentro de la vigencia del Contrato, se harán tomando en consideración los siguientes aspectos: 1) Analizando el comportamiento y tendencia de los resultados obtenidos en el indicador ICS, lo cual dará la selección de gestores potenciales a ser seleccionados para una nueva asignación. 2) De la cantidad de los préstamos disponibles por zonas para ser asignados para la gestión externa. 3) La conformación de grupos por zonas y gestores externos podrá variar en número de casos debido a: la necesidad de equilibrar carteras, gestores con mejores resultados en uno o en ambos indicadores, reasignación de casos por haber saneado cartera. **2 Desasignación de los préstamos.** De igual forma como el FSV asignará los préstamos, también podrá desasignarlas, en forma



parcial o total por las razones siguientes: i) Debido a que la cartera asignada, muestra deterioro en el indicador ICS. ii) Por ingresar al proceso de Recuperación Judicial, una vez haya sido registrado el préstamo como **EN EJECUCION** en el sistema informático de la institución. iii) Por no poder comprobar el haber realizado gestión de cobro con los deudores cuya cartera ha sido asignada. Para este caso se verificará cada gestión por medio del Sistema del FSV, en el cual se registra el nombre, teléfono, dirección y todos los datos de los clientes. iv) Por el envío de correspondencia a los deudores de préstamos cuya cartera ha sido asignada, 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. v) Por no atender las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. vi) Por no reportar las gestiones de cobro realizadas, bien sea registrándolas en el sistema informático que el FSV posea ó en su defecto, por no reportarlas vía magnética, según sean las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. vii) Por aspectos que sean del interés institucional. **VII) PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS PRESTAMOS ASIGNADOS:** Será responsabilidad del contratado mantener los préstamos sanos, gestionar el cobro de los préstamos con irregularidad en sus pagos hasta lograr su normalización y agotar las instancias administrativas para recuperar los saldos en mora. Las actividades de gestión de cobro se harán conforme al siguiente procedimiento: i) Para préstamos sin saldos en mora, realizar gestión preventiva de cobro, que garantice controlar y mantener la normalidad de pago de los préstamos, asegurando la cancelación puntual de la cuota mensual en la fecha convenida con los clientes. ii) Para préstamo con saldos en mora: Contacta al cliente/deudor, considera lo establecido en Mejores Prácticas de Cobro (Anexo No. 13), realiza lo siguiente y registra. a) Explica la condición del crédito. b) Indaga sobre el motivo de la mora e irregularidad de pago y condición laboral. c) Gestiona la recuperación de mora, conforme a lo establecido en Estrategias de Cobro (Anexo No. 14), solicita el pago inmediato de la mora (efectivo) y realiza si el cliente/deudor: i. Tiene depósito por cotizaciones a su favor y decide aplicarlo al préstamo, lo remite al Área de Atención al Cliente a realizar el trámite, solicita actualizar información de contacto e información de ingresos y gastos del grupo familiar (previo a formalizar otro arreglo de pago por mora y/o activar OID, según corresponda). ii. No tiene depósitos por cotización o no logra cubrir la mora, ofrece otras alternativas de solución aplicables: a. Plan temporal de pago: Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera (incluyendo trámites de las agencias) con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. b. Reestructuración de deuda. Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera (incluyendo trámites de las agencias) con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente e información



de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. c. Refinanciamiento de deuda. Remite al cliente a la Unidad de Administración de Cartera o al Área de Servicio al Cliente de la Agencia del FSV más cercana al cliente para solicitar la documentación para iniciar el trámite del refinanciamiento de deuda. d. Venta de vivienda. Cuando el cliente ha elegido la alternativa de vender la vivienda y el comprador necesita financiamiento a través del FSV, remitir al cliente y comprador al Área de Servicio al Cliente de la Agencia más cercana para que les den información sobre las líneas de crédito disponibles para viviendas que tienen gravamen con el FSV. e. Dación en pago. Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera (incluyendo trámites de las agencias) con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente. iii) Detalle de alternativas de solución: 1) **PLAN TEMPORAL DE PAGO:** Convenio con el cliente/deudor para que cancele el saldo en mora en un plazo determinado (el plazo acordado no puede exceder la fecha de vencimiento del préstamo otorgado), la cuota resultante para el pago de la mora es adicional a la cuota mensual del préstamo, la tasa de interés anual se mantiene. 2) **REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO:** Consiste en proponer al cliente/deudor el otorgamiento de un nuevo crédito, con el cual se cancelen en su totalidad los saldos del préstamo en mora. El otorgamiento del nuevo crédito estará sujeto a lo regulado en la Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. 3) **REESTRUCTURACION DE LA DEUDA:** Consiste en proponer al cliente/deudor el pago del saldo de la mora hasta el final del plazo y establecer una nueva cuota de pago mensual, manteniendo la condiciones del préstamo (tasa de interés y plazo pendiente). Al final del plazo el cliente podrá optar por un refinanciamiento de deuda hasta por un plazo máximo de 5 años. 4) **VENTA DE VIVIENDA:** Consiste en promover la cancelación de los saldos adeudados por medio de la venta de la vivienda, el cliente/deudor debe de buscar por sus propios medios, un interesado a quien vender su vivienda. Si el comprador necesita financiamiento, el FSV podrá dar el otorgamiento del nuevo crédito de acuerdo a lo regulado en las Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. 5) **DACION 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 la fecha de su formalización. 6) **APLICACIÓN DE AHORROS (COTIZACIONES):** Promover la aplicación de los ahorros (cotizaciones) de los deudores que presenten saldos en mora y posean saldos de ahorros que le permitan cubrir el saldo de la mora en forma parcial o total. Cuando el Cliente/Deudor decida realizar pagos, el Contratista y su personal **NO RECIBIRAN NINGUN TIPO DE PAGOS**, debiendo orientar al cliente/deudor para que realicen sus pagos en las instituciones autorizadas por el FSV. Oportunamente se notificará los Bancos autorizados por el FSV para recibir los pagos en efectivo. 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 cual deberá acompañarse de los informes especificados en el literal f) Entregar mensualmente y trimestralmente los siguientes informes, contenidos en el numeral 2. Obligaciones de los Contratistas, del romano II **REQUERIMIENTOS** del presente documento y copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes, en formato de almacenamiento digital de tipo PDF. Los informes deberán ser presentados con la Factura de Consumidor Final de cobro, sin dichos informes el Administrador del Contrato no recibirá la factura. El plazo para el pago de la Factura de Consumidor Final por el servicio prestado de GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV, será de hasta siete (7) días hábiles después de haberse recibido. Las formas de pago de las comisiones a cancelar por parte del FSV, se presentan a continuación en las siguientes tablas y se establecerán de acuerdo a los resultados que muestren las variaciones de los indicadores de gestión por zona, definidos en el numeral 20. Metas e Indicadores, 2. Indicadores, de las presentes Bases de Licitación. **COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE CASOS SANOS POR ZONA:**

TABLA "A"

ZONA CENTRAL				
TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	ICS-Índice de Casos Sanos			
	Variación del Índice			
RUBRO	Menores al 0.00%	Entre 0.00% y 0.50%	Entre 0.51% y 1.00%	Mayor 1.00%
Recaudación en EFECTIVO	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Cancelación del crédito a través de DACION EN PAGO	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Cancelación del crédito a través del REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Reestructuración de Deudas	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Cancelación del crédito a través de la VENTA DE LA VIVIENDA	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Aplicación de ahorros (cotizaciones)	1.40%	1.50%	1.70%	1.80%

NOTA: COMISION APLICADA SOBRE SALDOS EN MORA.

COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE RECUPERACION DE CUOTAS VIGENTES POR ZONA:

Estas comisiones serán aplicadas solamente a las cuotas de pago vigentes de la cartera identificada como preventiva de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA "B"

ZONA CENTRAL				
TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	IRC- Índice de Recuperación de Cuotas Vigentes			
	Variación del índice			
RUBRO	Menores al 0.00%	Entre el 0.00 y 0.50%	Entre 0.51% y 1.00%	Mayor que 1.00%
Recaudación en EFECTIVO	1.40%	1.50%	1.70%	1.80%

NOTA: Comisión aplicada solamente a cuotas vigentes de los préstamos identificados como cartera preventiva (No aplica para aplicación de ahorros (cotizaciones)).

IX) 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 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. **X) RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS:** Para formalizar la recepción mensual de los servicios de GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV, la Supervisión del servicio ó quien este designe y el Administrador de los Contratos, tomando como base la información del sistema informático de la institución imprimirá el Acta de Recepción de Servicios que contendrá los montos comisionados para que el contratista presente el respectivo comprobante (Factura de Consumidor Final), el acta debe presentarla firmada anexando fotocopia con sellos de cancelado de las planillas 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 gestores de cobro para la prestación del servicio: tres para la zona occidental, dos para la zona oriental y cuatro para la zona central. 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. **XI) 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 de los servicios 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 los ofertantes que resulten adjudicados de acuerdo al siguiente detalle: Zona Central: **TRECE MIL SESENTA Y SEIS 66/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 13,066.66)**, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta seis meses 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. **XII) OTRAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** En caso que el FSV comprobara incumplimiento en las consideraciones siguientes; estas también se consideraran causales de terminación del contrato. i) Utilizar el logo del FSV sin previa autorización escrita. ii) Faltas a la Ley de Protección del Consumidor que causen perjuicios al FSV. iii) Registrar o presentar gestiones falsas. iv) Violentar o hacer caso omiso en forma reiterada de lo estipulado en el documento de las Mejores Prácticas de cobro para los Gestores de Cobro del FSV. v) La cartera asignada muestra una tendencia al deterioro según los registros de las variaciones en el índice ICS y el gestor no logra documentar que las causas no son atribuibles al tipo de gestión que realiza. vi) No lograr Gestionar al menos el 85.00% de los préstamos asignados en un periodo de tres (3) meses. vii) Compartir o divulgar información de los préstamos a personas que no están asignados a la prestación del servicio contratado o no han firmado el ACUERDO DE USO DE INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD. 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. **Gestionar:** Realizar el cobro por diferentes medios disponibles: contactos telefónicos, por correo, contactos con patronos o avales, inspección a garantías y por contacto directo con los clientes (presencial). **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. **XIV) CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo 94 de la LACAP. **XV) 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. **XVI) 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. **XVII) 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. **XVIII) 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. **XIX) TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concurra 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 al servicio parcialmente ejecutado. **XX) 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 acudirán a los tribunales comunes. Las partes expresamente renunciamos al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XXI) 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. **XXII) 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. **XXIII) 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 a la Licenciada **CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ**. en: Avenida Olímpica y Alameda Manuel Enrique Araujo Centro Comercial Plaza Jardín Edificio D Local No. 6, 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 nueve días del mes de octubre de dos mil dieciocho.



CONTRATANTE



CONTRATISTA

En la Ciudad de San Salvador, a las catorce horas y cincuenta minutos del día nueve de octubre dos mil dieciocho. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notario, de este domicilio, **COMPARECEN:** por una parte el Ingeniero **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO**, Información Confidencial

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 VIII) del Acta de Sesión de Junta Directiva **JD-CIENTO CINCUENTICUATRO/DOS MIL DIECIOCHO** de fecha treinta de agosto de dos mil dieciocho, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad Resuelve entre otros: literal **A) Adjudicar** por zona a los que obtuvieron mayor ponderación porcentual, el servicio objeto de la **LICITACIÓN PÚBLICA NÚMERO FSV-CERO DOS/DOS MIL DIECIOCHO “GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV”**, según el detalle siguiente: **Zona Central: Siete) CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ**. El plazo para la prestación del servicio será de UN AÑO, contado a partir de la emisión de 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. Y 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 VI) del Acta de Sesión de Junta Directiva número **JD-CIENTO SETENTICUATRO/DOS MIL DIECIOCHO** de fecha veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho; quien en este instrumento se denominará el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra parte la Licenciada **CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ**, Información Confidencial

, actuando en su carácter personal, por lo cual está plenamente facultada para otorgar actos como el presente, quien en este instrumento se denominará la **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 suyos 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-DOS/DOS MIL DIECIOCHO** denominado **“GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV”**, 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) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Los ofertantes a quienes se les adjudique tendrán las siguientes obligaciones: a) Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. b) Cumplir con las “MEJORES PRACTICAS DE COBRO 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; el Administrador del Contrato requiera; 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) Entregar mensualmente y trimestralmente los siguientes informes:

Nombre de informe	Tipo	Periodicidad
Situación y gestión de la cartera asignada	Resumen	Mensual
Detalle de Situación y Gestión de la cartera asignada	Detalle	Trimestral

El informe de Situación y Gestión de la cartera asignada “Resumen mensual” deberá ser presentado con la Factura de Consumidor Final y el acta de recepción de los servicios, sin el acta y dicho informe no se recibirán las Facturas de Consumidor Final. **Informe de situación y gestión de la cartera asignada:** Resumen general del estado de la cartera asignada, identificando las principales causas de la morosidad y las principales gestiones ejecutadas para controlar y reducir el nivel de morosidad de la cartera asignada. Presentar en formato impreso. **Detalle de situación y gestión de la cartera asignada:** Detalle de cada préstamo asignado donde se especifique: causas de la morosidad, gestión ejecutada para controlar y reducir el nivel de morosidad, estado de la vivienda y quien la habita. Presentar en formato electrónico (Excel de preferencia). 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 mensualmente al Administrador del Contrato por escrito los cambios o sustituciones, indicando los datos y las acreditaciones del nuevo personal, los cuales deberán cumplir con lo requerido en el literal **b) Infraestructura y recursos humanos** numerales dos) y tres) correspondiente al Numeral Número uno de los Requerimientos Técnicos de las Bases de Licitación y mantener el número de gestores que ofertó. h) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas. i) Entregar mensualmente al Administrador del Contrato copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes, en formato de almacenamiento digital de tipo PDF. j) Proporcionar cuando el Administrador del Contrato lo solicite por escrito 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 a las Mejores Prácticas de Cobro 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 de las de las mejores prácticas de cobro, lo cual se hará solamente en casos específicos. **Nota: Las bitácoras de llamadas**





deberán mantenerse al menos durante tres meses. k) A petición del Administrador del Contrato contribuir con la institución para la realización de cualquier estudio ó encuesta a sus deudores y cuyo fin sea investigar preventiva o correctivamente, acerca de las causas de morosidad. l) Apoyar con el envío de correspondencia oficial a los deudores del FSV, que se encuentren dentro de las carteras asignadas. m) Cumplir con metas estipuladas que permitan medir la contribución en la reducción de la mora. n) Utilizar solamente los formatos de notas de cobro que han sido autorizados por el Administrador del Contrato, el contenido propuesto deberá cumplir con lo establecido en las Mejores Prácticas de Cobro y de las Estrategias de Cobro del FSV. o) Presentar por parte del ofertante y del personal que brindará el servicio, Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro. (Ver anexo Numeral dieciocho). p) Reportar al Administrador del Contrato en forma inmediata sobre los incumplimientos a la Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro por parte de gestores de cobro asignados al servicio. Debiendo tomar las medidas correctivas, tales como, la devolución del carnet extendido por el FSV. **III) LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio de gestión de cobro preventivo y correctivo de la cartera hipotecaria, 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, restringiéndole para cada gestor, según la conveniencia del FSV y la cobertura territorial especificada en la oferta: en la Zona Central, especificadas en el numeral uno. Requerimientos Técnicos.

IV) PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA. El plazo para la prestación del servicio será de UN AÑO, contado a partir de la emisión de 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.

V) 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.

VI) PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y DESASIGNACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS: Uno. La asignación de los préstamos se realizará de la manera siguiente: La Asignación de los préstamos se podrá realizar mensualmente (dependerá de la disponibilidad de préstamos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. De manera general, el procedimiento será el siguiente para las tres Zonas: a) Dependiendo de la cantidad de personas contratadas, el FSV, conformará grupos de los préstamos, que posean similares características en cuanto a número de préstamos, 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. Los datos de la cartera asignada a cada contratista será entregada en medio magnético ó vía correo electrónico, conteniendo todos los datos necesarios para iniciar la gestión de cobro (número de cuenta, nombre(s) de deudor(es), dirección de la vivienda, fecha último pago, valor último pagado, montos adeudados, etc.). Estos datos posteriormente estarán disponibles y actualizados en el sistema del FSV. c) **LA PRIMERA ASIGNACIÓN** se hará por medio de sorteo en atención a la Zona ofertada y conforme al número de los préstamos que el FSV tenga para gestionar. d) Las **ASIGNACIONES SUBSIGUIENTES** dentro de la vigencia del Contrato, se harán tomando en consideración los siguientes aspectos: Uno) Analizando el comportamiento y tendencia de los resultados obtenidos en el indicador ICS, lo cual dará la selección de gestores potenciales a ser seleccionados para una nueva asignación. Dos) De la cantidad de los préstamos disponibles por zonas para ser asignados para la gestión externa. Tres) La conformación de grupos por zonas y gestores externos podrá variar en número de casos debido a: la necesidad de equilibrar carteras, gestores con mejores resultados en uno o en ambos indicadores, reasignación de casos por haber saneado cartera. **Dos Desasignación de los préstamos.** De igual forma como el FSV asignará los préstamos, también podrá desasignarlas, en forma parcial o total por las razones siguientes: i) Debido a que la cartera asignada, muestra deterioro en el indicador ICS. ii) Por ingresar al proceso de Recuperación Judicial, una vez haya sido registrado el préstamo como **EN EJECUCION** en el sistema informático de la institución. iii) Por no poder comprobar el haber realizado gestión de cobro con los deudores cuya cartera ha sido asignada. Para este caso se verificará cada gestión por medio del Sistema del FSV, en el cual se registra el nombre, teléfono, dirección y todos los datos de los clientes. iv) Por el envío de correspondencia a los deudores de préstamos cuya cartera ha sido asignada, 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. v) Por no atender las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. vi) Por no reportar las gestiones de cobro realizadas, bien sea registrándolas en el sistema informático que el FSV posea ó en su defecto, por no reportarlas vía magnética, según sean las instrucciones giradas por el Administrador del Contrato. vii) Por aspectos que sean del interés institucional. **VII) PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS PRESTAMOS ASIGNADOS:** Será responsabilidad del contratado mantener los préstamos sanos, gestionar el cobro de los préstamos con irregularidad en sus pagos hasta lograr su normalización y agotar las instancias administrativas para recuperar los saldos en mora. Las actividades de gestión de cobro se harán conforme al siguiente procedimiento: i) Para préstamos sin saldos en mora, realizar gestión preventiva de cobro, que garantice controlar y mantener la normalidad de pago de los préstamos, asegurando la cancelación puntual de la cuota mensual en la fecha convenida con los clientes. ii) Para préstamo con saldos en mora: Contacta al cliente/deudor, considera lo establecido en Mejores Prácticas de Cobro (Anexo Número trece), realiza lo siguiente y registra. a) Explica la condición del crédito.





b) Indaga sobre el motivo de la mora e irregularidad de pago y condición laboral. c) Gestiona la recuperación de mora, conforme a lo establecido en Estrategias de Cobro (Anexo Número catorce), solicita el pago inmediato de la mora (efectivo) y realiza si el cliente/deudor: i. Tiene depósito por cotizaciones a su favor y decide aplicarlo al préstamo, lo remite al Área de Atención al Cliente a realizar el trámite, solicita actualizar información de contacto e información de ingresos y gastos del grupo familiar (previo a formalizar otro arreglo de pago por mora y/o activar OID, según corresponda). ii. No tiene depósitos por cotización o no logra cubrir la mora, ofrece otras alternativas de solución aplicables: a. Plan temporal de pago: Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera (incluyendo trámites de las agencias) con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. b. Reestructuración de deuda. Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera (incluyendo trámites de las agencias) con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. c. Refinanciamiento de deuda. Remite al cliente a la Unidad de Administración de Cartera o al Área de Servicio al Cliente de la Agencia del FSV más cercana al cliente para solicitar la documentación para iniciar el trámite del refinanciamiento de deuda. d. Venta de vivienda. Cuando el cliente ha elegido la alternativa de vender la vivienda y el comprador necesita financiamiento a través del FSV, remitir al cliente y comprador al Área de Servicio al Cliente de la Agencia más cercana para que les den información sobre las líneas de crédito disponibles para viviendas que tienen gravamen con el FSV. e. Dación en pago. Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera (incluyendo trámites de las agencias) con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente. iii) Detalle de alternativas de solución: Uno) **PLAN TEMPORAL DE PAGO**: Convenio con el cliente/deudor para que cancele el saldo en mora en un plazo determinado (el plazo acordado no puede exceder la fecha de vencimiento del préstamo otorgado), la cuota resultante para el pago de la mora es adicional a la cuota mensual del préstamo, la tasa de interés anual se mantiene. Dos) **REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO**: Consiste en proponer al cliente/deudor el otorgamiento de un nuevo crédito, con el cual se cancelen en su totalidad los saldos del préstamo en mora. El otorgamiento del nuevo crédito estará sujeto a lo regulado en la Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. Tres) **REESTRUCTURACION DE LA DEUDA**: Consiste en proponer al cliente/deudor el pago del saldo de la mora hasta el final del plazo y establecer una nueva cuota de pago mensual, manteniendo la condiciones del préstamo (tasa de interés y plazo pendiente). Al final del plazo el cliente podrá optar por un refinanciamiento de deuda hasta por un plazo máximo de cinco años. Cuatro) **VENTA DE VIVIENDA**: Consiste en promover la cancelación de los saldos adeudados por medio de la venta de la vivienda, el

cliente/deudor debe de buscar por sus propios medios, un interesado a quien vender su vivienda. Si el comprador necesita financiamiento, el FSV podrá dar el otorgamiento del nuevo crédito de acuerdo a lo regulado en las Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. Cinco) **DACION 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 la fecha de su formalización. Seis) **APLICACIÓN DE AHORROS (COTIZACIONES)**: Promover la aplicación de los ahorros (cotizaciones) de los deudores que presenten saldos en mora y posean saldos de ahorros que le permitan cubrir el saldo de la mora en forma parcial o total. Cuando el Cliente/Deudor decida realizar pagos, el Contratista y su personal **NO RECIBIRAN NINGUN TIPO DE PAGOS**, debiendo orientar al cliente/deudor para que realicen sus pagos en las instituciones autorizadas por el FSV. Oportunamente se notificará los Bancos autorizados por el FSV para recibir los pagos en efectivo. 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 cual deberá acompañarse de los informes especificados en el literal f) Entregar mensualmente y trimestralmente los siguientes informes, contenidos en el numeral Dos. Obligaciones de los Contratistas, del romano II **REQUERIMIENTOS** del presente documento y copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes, en formato de almacenamiento digital de tipo PDF. Los informes deberán ser presentados con la Factura de Consumidor Final de cobro, sin dichos informes el Administrador del Contrato no recibirá la factura. El plazo para el pago de la Factura de Consumidor Final por el servicio prestado de **GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV**, será de hasta siete días hábiles después de haberse recibido. Las formas de pago de las comisiones a cancelar por parte del FSV, se presentan a continuación en las siguientes tablas y se establecerán de acuerdo a los resultados que muestren las variaciones de los indicadores de gestión por zona, definidos en el numeral veinte. **Metas e Indicadores, dos. Indicadores**, de las presentes Bases de Licitación. **COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE CASOS SANOS POR ZONA:**





TABLA "A"

ZONA CENTRAL

TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	ICS-Índice de Casos Sanos			
	Variación del Índice			
RUBRO	Menores al cero punto ceo cero por ciento	Entre cero punto cero por ciento y cero punto cincuenta por ciento	Entre cero punto cincuenta y uno por ciento y uno por ciento	Mayor Uno por ciento
Recaudación en EFECTIVO	Seis por ciento	Ocho por ciento	Nueve por ciento	Diez por ciento
Cancelación del crédito a través de DACION EN PAGO	Seis por ciento	Ocho por ciento	Nueve por ciento	Diez por ciento
Cancelación del crédito a través del REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO	Seis por ciento	Ocho por ciento	Nueve por ciento	Diez por ciento
Reestructuración de Deudas	Seis por ciento	Ocho por ciento	Nueve por ciento	Diez por ciento
Cancelación del crédito a través de la VENTA DE LA VIVIENDA	Seis por ciento	Ocho por ciento	Nueve por ciento	Diez por ciento
Aplicación de ahorros (cotizaciones)	Uno punto cuarenta por ciento	Uno punto cincuenta por ciento	Uno punto setenta por ciento	Uno punto ochenta por ciento

NOTA: COMISION APLICADA SOBRE SALDOS EN MORA.

COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE RECUPERACION DE CUOTAS VIGENTES POR ZONA:

Estas comisiones serán aplicadas solamente a las cuotas de pago vigentes de la cartera identificada como preventiva de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA "B"

ZONA CENTRAL

TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	IRC- Índice de Recuperación de Cuotas Vigentes			
	Variación del índice			
RUBRO	Menores al cero punto ceo cero por ciento	Entre cero punto cero por ciento y cero punto cincuenta por ciento	Entre cero punto cincuenta y uno por ciento y uno por ciento	Mayor que uno por ciento
Recaudación en EFECTIVO	Uno punto cuarenta por ciento	Uno punto cincuenta por ciento	Uno punto setenta por ciento	Uno punto ochenta por ciento

NOTA: Comisión aplicada solamente a cuotas vigentes de los préstamos identificados como cartera preventiva (No aplica para aplicación de ahorros (cotizaciones)).

IX) 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 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.**