1. DATOS GENERALES	
Fecha de elaboración del Estudio de Necesidad:	23 de junio 2023
Dependencia solicitante:	Vicepresidencia de Operaciones – Gerencia Cobranzas y BRDPR
Plan Anual de Adquisiciones:	Contratar empresas que presten servicios de recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de créditos que se encuentran desde 0 hasta N días en mora, a nivel nacional
Presupuesto oficial:	OCHO MIL MILLONES DE PESOS M/CTE $8.000.000.000
Tipo de Presupuesto Asignado:	La necesidad corresponde a un Presupuesto de Gasto de Funcionamiento. La presente contratación se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones 2023 de la Entidad: a. F1205000 b. 2.1.2.1.03.00.02 Cobro Administrativo c. Vicepresidencia de Operaciones – Gerencia Cobranzas y BRDP000.000.000 d. $8.000.000.000.000 ($2.000.000.000 cada contratista)

2. ASPECTOS ESENCIALES DE LA NECESIDAD	
2.1. Descripción y justificación de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación:	Por su carácter social, el FNA tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los colombianos mediante el otorgamiento de créditos de vivienda, tarea que ha venido cumpliendo en desarrollo de las políticas gubernamentales. Sin embargo, factores externos a la Entidad, han afectado la capacidad de pago de los consumidores financieros, circunstancia que impacta de manera negativa en el estado la cartera del FNA. En función de lo anterior, el FNA ha diseñado la política de recuperación para mantener la cartera en estado al día, previendo estas circunstancias, y a efectos de mantener una gestión efectiva tendiente a contar con el flujo de caja suficiente para mantener su operación, y en procura de favorecer en todo momento los intereses de la entidad bajo la óptica de la relación costo – beneficio; tomando medidas conducentes a mitigar el riesgo por desmejoramiento de la cartera y atendiendo las medidas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular No. 048 de 2008 que establece las reglas mínimas de protección al consumidor financiero que deben atender las entidades vigiladas en relación con la gestión de cobranza prejudicial en función de la recuperación de cartera, las cuales son atendidas por el FNA bajo el respeto al derecho a la intimidad y al buen nombre del afiliado - deudor. El FNA cuenta actualmente con un importante volumen de cartera, para lo cual ha contratado desde hace más de 15 años la prestación del servicio de empresas especializadas en gestión de recuperación de cartera, para realizar la gestión de cobranza y recuperación de la misma en etapa preventiva y administrativa.

	Dicha contratación externa se ha realizado en razón a que el FNA no cuenta con la estructura humana suficiente e idónea para adelantar directamente el cobro y recuperación por vía administrativa de los créditos en mora en las diferentes ciudades del país, ni con la infraestructura requerida para adelantar con solvencia las estrategias de gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada a nivel nacional, es por ello, que la Entidad se apoya en empresas especializadas en la actividad de gestión de cobro, manejo, administración y recuperación de cartera; empresas que además de contar con el recurso humano, la logística y la infraestructura requeridas, conocen las políticas de la Superintendencia Financiera de Colombia y la metodología empleada en los programas de recuperación de cartera y planes de servicios orientados a evitar que nuestros afiliados entren en mora. En tal virtud, para el FNA es importante la presente contratación, pues se debe conservar la agilidad en la gestión temprana de la cartera, lo cual evita su rodamiento (paso a la siguiente altura de mora) y la afectación de los indicadores de gestión, pues, el incumplimiento en las obligaciones impacta directamente la liquidez y solvencia de la entidad, factores imprescindibles para continuar el apoyo de los planes de provisión de vivienda del Gobierno nacional. La gestión de cobranza que desarrollarán los contratistas comprende los créditos desde 1 hasta N días en mora, asignados por el FNA a través de las diferentes campañas y programas que decida desarrollar la entidad en procura de recuperar la cartera y la eventual ejecución de los programas especiales de trámites requeridos y necesarios conforme con las políticas y condiciones establecidas por el FNA. En este caso la recuperación de cartera respecto de las obligaciones del consumidor financiero, requiere experiencia y capacidad para que en nombre del FNA a través de mandato sin representación, las firmas contratadas procedan a realizar la gestión de cobro temprano, a fin de evitar que los consumidores financieros incurran en moras. En este sentido se relacionan a continuación las cifras de cartera vencida en el período comprendido desde septiembre de 2022 hasta febrero 2023 y el porcentaje de efectividad de recaudo. **Cifras de cartera vencida**

Capital Asignado	Meta	2022				2023	
		sep	oct	nov	dic	ene	feb
Casa de cobro		$ 683,758	$ 708,051	$ 679,389	$ 733,310	$ 695,513	$ 243,201
B. DE 1 A 30	64%	$ 583,095	$ 583,239	$ 491,353	$ 595,751	$ 578,040	$ 143,003
C. DE 31 A 60	52%	$ 47,859	$ 63,591	$ 73,711	$ 15,056	$ 38,674	$ 27,832
D. DE 61 A 90	44%	$ 25,844	$ 32,134	$ 38,089	$ 61,062	$ 13,012	$ 38,184
E. DE 91 A 120	22%	$ 9,599	$ 11,034	$ 6,862	$ 12,147	$ 30,768	$ 4,981
F. DE 121 A 150	17%	$ 1,148	$ 1,875	$ 6,043	$ 2,330	$ 10,526	$ 6,053
G. DE 151 A 360	5%	$ 1,666	$ 2,167	$ 7,260	$ 3,583	$ 8,112	$ 4,617
H. DE 360 A 540	4%	$ 864	$ 1,142	$ 1,442	$ 1,302	$ 1,006	$ 1,220
I. MAYOR A 540	2%	$ 1,540	$ 1,703	$ 40,199	$ 4,101	$ 3,003	$ 2,167
J. CASTIGO	2%	$ 12,142	$ 11,165	$ 14,430	$ 37,976	$ 12,371	$ 15,145

*Cifras en millones de pesos

Porcentaje de efectividad de recaudo

%Normalizado	Meta	2022				2023	
		sep	oct	nov	dic	ene	feb
Casa de cobro		36%	60%	42%	57%	52%	32%
B. DE 1 A 30	64%	40%	70%	57%	69%	62%	46%
C. DE 31 A 60	52%	13%	15%	8%	10%	9%	17%
D. DE 61 A 90	44%	13%	12%	7%	10%	11%	14%
E. DE 91 A 120	22%	17%	8%	4%	11%	7%	4%
F. DE 121 A 150	17%	10%	7%	2%	5%	11%	14%
G. DE 151 A 360	5%	0%	13%	3%	8%	0%	4%
H. DE 360 A 540	4%	4%	0%	5%	5%	1%	4%
I. MAYOR A 540	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
J. CASTIGO	2%	2%	0%	0%	0%	1%	0%

La gestión de cobranza requerida para cumplir con los objetivos de recaudo de la Entidad está conformada por los créditos que entran en mora a partir del día 1 hasta los N días, y serán asignados por el FNA para gestión de cobranza a través de las diferentes campañas y programas de recuperación de cartera que decida desarrollar, así como eventuales programas especiales de trámites de conformidad con las políticas y condiciones establecidas por el FNA.

Por lo anterior, y en vista de que para los contratos vigentes se solicitó una prórroga por nueve meses, estableciendo como fecha de ejecución hasta el 1 de julio de 2023, a partir de esta fecha el FNA requiere contratar a través de mandato sin representación a empresas especializadas en gestión de recuperación de cartera para las etapas de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada, para que como mandatarios del FNA gestionen la cartera vencida y logren de forma óptima el cumplimiento de las metas de recuperación de cartera a través de estrategias de competitividad.

Adicional a lo anterior, considerando las nuevas políticas de asignación de cartera que ha implementado el FNA, las cuales se relacionan a continuación, se estima un incremento del volumen de cartera para cobro de aproximadamente 1.200 obligaciones mensuales como consecuencia de la nueva política de judicialización.

1. Asignación de cartera de 1 a N días que no presenta proceso de judicialización.
2. Cartera con proceso de judicialización representada en obligaciones con mora superior a 180 días y capital superior a 10 SMMLV.
3. Cartera con proceso de judicialización que no puede ser gestionada por el abogado externo.

Para el proceso que nos ocupa se requiere la asignación de cartera en las categorías 1 y 3. Además se debe tener en cuenta la evolución y deterioro de la cartera hipotecaria en relación con la UVR por efectos de su variación en función del IPC, siendo que esta cartera representa alrededor del 80% del total de la cartera del FNA.

EXPERIENCIA ESPECIFICA: El oferente debe acreditar que cuenta con la experiencia necesaria para presentar la oferta, suscribir y ejecutar el contrato, para lo cual debe aportar:

- Acreditar experiencia mayor a 10 desde su fecha de constitución para el ejercicio de las actividades relacionadas con el objeto contractual, es decir, cobro de cartera.

- Por lo menos una (1) de las certificaciones y/o contratos (terminados y/o en ejecución) debe ser suscrita con alguna de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- La sumatoria del valor de las certificaciones y/o contratos aportados deberá ser igual o superior al setenta (70 %) del valor presupuestado por la entidad, es decir, DOS MIL MILLONES DE PESOS ($2.000.000.000) para cada una de las casas de cobro administrativo, monto que equivale a MIL CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS ($1.400.000.000).

- Mínimo uno (1) de los contratos y/o certificaciones debe tener en el objeto y/o dentro de las obligaciones la gestión de cobranza de créditos hipotecarios y/o leasing habitacional y/o haber realizado gestión de cobro.

Las certificaciones y/o contratos deben contar como mínimo con los siguientes datos:

1) Nombre de la Entidad contratante
2) Objeto del contrato y servicios prestados
3) Valor del contrato en pesos, o, monto de la cartera recuperada, o valor ejecutado.

ANÁLISIS ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: Ahora bien, de acuerdo con lo expuesto, para establecer las comisiones de pago por recaudo efectivo de cartera se tomó la información suministrada por la Titularizadora

Colombiana[1] en función de las mejores prácticas del sistema financiero (pago comisiones de recaudo de la banca hipotecaria), así como los históricos de pago de comisiones realizadas por el FNA.

La Titularizadora Colombiana es una Empresa Privada Vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia que se dedica a la creación de títulos valores a partir de activos que generen flujos de caja futuros como son (Cartera Hipotecaria. TIPS - TIS – TECH, TIN Títulos Inmobiliarios, Cartera de Libranzas TIL, Cartera de Libranzas TIL y Cartera de Vehículos TIV). Sus principales accionistas son:

BANCOLOMBIA	26.98%
DAVIVIENDA	26.85%
BANCO CAJA SOCIAL	26.85%
BANCO AV VILLAS	12.65%
SCOTIABANK COLPATRIA	6.35%
SEGUROS BOLIVAR	0.13%
INVERSORA COLMENA	0.13%
SEGUROS ALFA	0.05%

Accionista Participación

Fuente: (https://www.titularizadora.com/es/nuestra-compania)

En función de este proceso, la Titularizadora Colombiana suministró al FNA la información de los porcentajes de las comisiones de cobro por alturas de mora que pagan las entidades con las cuales tienen cartera titularizada y los tiempos promedio del mercado sobre los avances de las etapas procesales de cobro judicial. Es decir, las entidades bancarias que venden sus créditos hipotecarios a la Titularizadora previo cumplimiento de criterios de Elegibilidad (TC) y sobre las cuales esta emite los títulos valores como mecanismo de financiación. La información recibida es la siguiente:

[1] Titularizadora Colombiana: Empresa privada dedicada al agrupamiento o empaquetamiento de activos financieros (Cartera Hipotecaria. TIPS - TIS – TECH, TIN Títulos Inmobiliarios, Cartera de Libranzas TIL, Cartera de Libranzas TIL y Cartera de Vehículos TIV) para ser transformados en títulos valores y vendidos o adquiridos por inversionistas. (https://www.titularizadora.com/es/nuestra-compania)

COMPARATIVO TARIFAS DE REMUNERACIÓN A TERCEROS

CREDITO HIPOTECARIO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Entidad	Tipo Tarifa / Franja Mora	Inicio 0 -29 Final 0	Inicio 30 Final 0	Inicio 60 Final 0	Inicio 90 Final 0	Inicio 120 Final 0	Inicio 150 Final 0	Inicio 360 Final 0	Inicio >540 Final 0
1	• Tarifa variable según cumplimiento de la meta (media +20% o -20%) para este ejercicio se toma tarifa media • Valor base menor entre el pago del cliente y el pago mínimo	0.53%	3.18%	6.36%	8.16%	11.66%	14.84%	12%	11%
2	Fija	2%	3%	5%	6%	7%	8%		
3	Fija (Modelo en ajuste, actualmente la entidad reconoce en el producto hipotecario, las mismas tarifas de consumo)	2%	5%	10%	15%				
4	Variable según cumplimiento de la meta (4 tarifas) se toma promelo tarifas 2 y 3	1.30%	1.30%	4.50%	6%			7.20%	
5	Variable según cumplimiento de la meta (3 tarifas) para este ejercicio se toma tarifa media	Paga comisión por ejecución del recaudo según meta establecida por franja de mora (No tiene en cuenta de manera directa el comportamiento o migración del crédito en las franjas de mora)							
		6.13%	6.87%	7.57%	7.99%				

*Por confidencialidad de la información no se revela el nombre de las entidades.

Adicionalmente se tomó como referencia las tablas de comisión histórica de los contratos que ha celebrado el FNA desde 2015 a la fecha, como se puede evidenciar en las imágenes:

2015

RANGO DE ENTREGA	RANGO AL CIERRE							
	0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	>180
0-30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31-60	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
61-120	7%	5%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
121-180	8%	6%	4%	2%	2%	1%	0%	0%
>180	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%

2015 - 2016

RANGO DE ENTREGA	RANGO AL CIERRE							
	0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	>180
0-30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31-60	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
61-90	7%	5%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
91-120	8%	5%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
121-150	8%	5%	4%	2%	2%	1%	0%	0%
151-180	8%	6%	4%	3%	2%	2%	1%	0%
>180	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%
CASTIGO	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%

2016 -2019

RANGO DE ENTREGA	RANGO AL CIERRE							
	0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	>180
0	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1-30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31-60	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
61-90	7%	5%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
91-120	8%	5%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
121-150	8%	5%	4%	2%	2%	1%	0%	0%
151-180	8%	6%	4%	3%	2%	2%	1%	0%
>180	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%
CASTIGO	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%

2020

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	>540
A	0	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	8%	7%	6%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	8%	7%	6%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
	121-150	9%	8%	7%	2%	2%	1%	0%	0%	0%
C	151-360	10%	9%	8%	3%	3%	2%	1%	0%	0%
D	361-540	11%	10%	9%	3%	3%	2%	2%	1%	0%
E	>540	11%	10%	9%	3%	3%	3%	2%	2%	1%
CASTIGO		10%								

2021

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	>540
A	0	0.69%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.77%	0.97%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.69%	2.07%	1.04%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	4.48%	4.07%	3.03%	1.27%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.66%	4.36%	3.43%	2.20%	1.09%	0%	0%	0%	0%
	121-150	6.57%	4.91%	3.74%	2.69%	1.99%	1.09%	0%	0%	0%
C	151-360	7.47%	5.94%	4.44%	3.39%	2.94%	1.99%	1.14%	0%	0%
D	361-540	9.14%	6.85%	5.49%	4.04%	3.44%	2.54%	1.99%	1.09%	0%
E	>540	9.80%	7.41%	5.90%	4.55%	3.85%	3.05%	2.60%	2.10%	1.45%
CASTIGO		10.84%								

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta que la Titularizadora Colombiana está posicionada con las mejores prácticas en cobranzas, a la vez que el FNA participa de esta ya que tiene portafolios titularizados, y las exigencias para las entidades bancarias que administran su cartera se encuentran bajo los mismos entandares de calidad de la titularizadora, para establecer los porcentajes de comisión para los servicios requeridos, se establece como porcentaje de comisión de referencia para este proceso de selección la información suministrada por la citada empresa, considerando que

resulta más favorable en comparación con el histórico de comisiones de los contratos celebrados por el FNA desde 2015 a la fecha.

Como resultado a continuación se estiman los siguientes porcentajes de comisión como precio de referencia según el rango de altura de moras así:

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%
	121-150	7.0%	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%
C	151-360	10.0%	7.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0%	0%
D	361-540	11.0%	8.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0%
E	> 540	12.0%	9.0%	7.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%
CASTIGO		15.0%								

De igual forma, se analizaron los históricos de pagos de los últimos 5 años, teniendo en cuenta: el número de casas de cobro, la política de judicialización y el promedio de pago por comisión mensual sobre cobro administrativo:

AÑO	PROM. COMISION MENSUAL ADMON*	# CASAS DE COBRO	POLITICA DE JUDICIALIZACIÓN
2018	414	5	181 DIAS MORA
2019	453	6	> 16 SMMLV S.K
2020	339	5	91 DIAS MORA
2021	326	3	> $1 S.K
2022	356	3	

Valores en millones de pesos

Adicionalmente, teniendo en cuenta que en el año 2019 las políticas de recuperación de cartera y su asignación para las gestiones de cobranza se asemejan a las políticas actuales, se tomó como referencia para establecer el presupuesto oficial estimado las comisiones pagadas a las dos casas de cobranza de mayor ejecución mensual durante el año. Las cifras son las siguientes:

Promedios facturados por 2 proveedores con mayor ejecución

COMISIÓN PAGADA POR MES	VALOR
ENERO 2019	$ 92
FEBRERO 2019	$ 122
MARZO 2019	$ 125
ABRIL 2019	$ 118
MAYO 2019	$ 155
JUNIO 2019	$ 110
JULIO 2019	$ 195
AGOSTO 2019	$ 148
SEPTIEMBRE 2019	$ 128
OCTUBRE2019	$ 119
NOVIEMBRE 2019	$ 106
DICIEMBRE 2019	$ 211
PROMEDIO	**$ 136**

Valores en millones de pesos

Teniendo en cuenta la información del cuadro anterior, el promedio mensual de pago por concepto de comisiones para el año 2019 fue de $ 136 millones, suma que, al ser indexada con el IPC de los años 2020, 2121 y 2022 equivale a $165 millones. Considerando la necesidad actual de gestionar de una manera más eficiente la recuperación de cartera y el incremento del volumen de cartera a gestionar de 1.200 obligaciones mensuales, se hace necesario la contratación de cuatro (4) casas de cobranza por un periodo de 12 meses.

INDEXACIÓN IPC		
AÑO 2020	1.61%	$ 138
AÑO 2021	5.62%	$ 146
AÑO 2022	13.12%	$ 165

ESTIMADO MENSUAL 2023	
4 CASAS	$ 659
12 MESES	$ 7,910

Valores en millones de pesos

PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO: Con base en lo expuesto en el acápite precedente se establece un presupuesto oficial estimado de OCHO MIL MILLONES DE PESOS M/CTE ($8.000.000.000),el cual se encuentra amparado en el certificado de disposición presupuestal (CDP) número 10001831 de los cuales se asignarán DOS

	MIL MILLONES DE PESOS M/CTE ($2.000.000.000) para cada casa de cobranza administrativa a contratar. Se destaca que, dada la capacidad operativa y de gestión de las firmas que cuentan con la experiencia e idoneidad para ejecutar el objeto del proceso de contratación, se ha determinado que conforme la evaluación del volumen de procesos, se debe realizar una distribución que garantice la efectiva recaudación de cartera administrativa, y simultáneamente mitigar el acaecimiento del riesgos operacionales respecto de la concentración de la totalidad de la gestión en una sola firma, estimándose como mecanismo idóneo el reparto de obligaciones ara cobro en su etapa primigenia en varias personas jurídicas conforme la capacidad organizacional de atender simultáneamente los requerimientos prejurídicos objeto del contrato a celebrar; esto facilita la organización en el sentido que los recursos dispuestos para el respaldo de la labor se identifican como de monto agotable, cuya facturación va ligada a su efectiva gestión y, al valor que se prevé es aquel determinado, como se indicó, en la tabla de porcentajes de comisión consolidada por la Titularizadora Colombiana. **FORMA DE PAGO:** Este ítem se desarrolla en el anexo 2. De forma y condiciones de pago. **FUNDAMENTO JURÍDICO:** El régimen contractual para las empresas industriales y comerciales, por disposición de la Ley 1150 de 2007 arts13 y 15 no están sometidas al Estatuto General de la Contratación. Los artículos citados dejan por fuera de la aplicación del Estatuto General de la Contratación a este tipo de empresas, en este sentido, su actividad contractual se regirá por el derecho privado, pero no es una facultad absoluta, puesto que estas deben guardar siempre la observancia de lo consagrado en los artículos 209 y 267 superiores, esto es, los principios de la función administrativa y el control fiscal. La forma de materializar esta mixtura entre derecho público y derecho privado es a través de una autorregulación la cual normalmente se realiza a través de Manuales de Contratación, que una vez proferidos tienen fuerza vinculante. Frente a la modalidad de selección a aplicar la Gerencia Contratación requirió el 23 de mayo de 2023 de la Firma Legal GLI Colombia SAS (asesores en materia contractual) su concepto, el cual fue respondido en escrito remitido por correo electrónico el 24 de los mismos mes y año, concluyendo: "*...2. La modalidad de contratación de servicios de gestión de recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta N días en mora, a nivel nacional, la contratación directa, teniendo en cuenta que el contrato a celebrar es un contrato de mandato. Y el tipo aconsejable es el mandato remunerado*".

	En el caso particular, se tiene que el Fondo Nacional del Ahorro, es una empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero adscrita al Ministerio de Hacienda y regulada de conformidad con la Ley 432 de 1998 por lo que las reglas de contratación se encuentran previstas en su manual propio. Por lo que, de acuerdo con lo previsto en dicho documento, se aplicará la modalidad de selección de contratación directa prevista en el numeral 2.5, bajo la causal 2.5.16 que se relaciona con los *"Contratos de mandato y de comisión cuando la entidad sea comitente o mandante, cuyo objeto sea apoyar en la gestión al FNA, teniendo en cuenta el grado de especialidad y confianza que conlleva la ejecución del objeto contractual".* Lo anterior, considerando que se trata de un servicio que requiere gestión de cobro preventivo y un nivel de experiencia y desenvolvimiento en recuperación de cartera, pues el personal con el que se cuenta resulta insuficiente. En cuanto a la selección de los contratistas, se debe dejar en claro que la entidad no está obligada a realizar un proceso participativo, en consideración del grado de confianza que requiere la ejecución de la labor y la importancia de la gestión en recuperación de cartera en etapa administrativa, dado que las moras en los pagos impactan al FNA en su gestión misional. Las firmas que se contratarán deben atender de manera integral y diligente las gestiones de cobro en las etapas descritas, es decir, cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada siempre en salvaguarda de los intereses del Fondo y, conforme a ello, es dable señalar que las empresas: RST ASOCIADOS SAS, GRUPO REINCAR SAS, SYNERJOY y MARTHA J MEJIA A&A, cuentan con trayectoria y experiencia en el sector financiero y de servicios en la recuperación de cartera de obligaciones en las etapas descritas superior a 10 años desde su fecha de creación a través de Cámara de Comercio, contando con la capacidad operativa y de gestión para ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con la documentación de cada una de ellas donde se acredita la suscripción de contratos terminados y/o ejecución de los mismos en recuperación de cartera por sumas iguales o superiores a un 70% del presupuesto oficial estimado para cada una de las casas.
2.2. Objeto contractual:	Gestión de recuperación de cartera a través de mandato, en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 1 hasta N días en mora a nivel nacional
Alcance Objeto contractual:	La gestión de cobranza preventiva, administrativa, cartera titularizada y campañas especiales del FNA se realizará mediante un contrato de mandato, por consiguiente, los contratistas deberán prestar el servicio en sus instalaciones, y de acuerdo con los anexos 1 de REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR y 3. de ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

	Adicionalmente deberá prestar el servicio de atención presencial al consumidor financiero en gestión de cobranzas, en el punto de atención que le asigne el FNA; con equipos y personal propios, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por el FNA o que se establezcan por los entes que regulan la actividad bancaria, encaminados a la recuperación de la cartera, evitando su deterioro, así: • **Cobranza preventiva:** Gestión encaminada a recordar al cliente la fecha de pago de su obligación que está próxima a cumplirse. • **Cobranza administrativa y cartera titularizada:** Gestión de recuperación de cartera en etapa administrativa realizada a clientes con 1 día hasta N días en mora y las que el FNA a su juicio considere necesario. • **Campañas Especiales:** Gestión encaminada al ofrecimiento de nuevos planes o alivios implementados, obligaciones con proceso jurídico activos, campañas de actualización de datos y aquellos otros programas que el FNA a su juicio considere necesario, dirigidos a clientes en cualquier edad de mora. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces) y en los términos establecidos por el FNA. **Nota:** El FNA se reserva la facultad de asignar la cartera para la gestión de recuperación de acuerdo con la estrategia definida, acorde con el perfil del oferente, presencia en las regiones donde tienen mayor fortaleza y conocimiento de la región para la recuperación de la cartera, mayor experiencia y efectividad por franja de mora y de acuerdo con los resultados y mediciones obtenidas.
2.3. Especificaciones del Bien, Servicio u Obra a contratar:	Las especificaciones del servicio a contratar se encuentran descritas en los anexos 1 de REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR y 3. de ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO. Para tales efectos, el proponente deberá manifestar su aceptación y cumplimiento en caso de adjudicársele el contrato, en relación con todos los requisitos, criterios y condiciones allí previstas y dentro de los cinco (5) días siguientes adjuntar los documentos y certificaciones solicitadas, las cuales serán verificadas por el supervisor del contrato al momento de firmar el acta de inicio.
2.4 Obligaciones Específicas o especiales del Contratista:	Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones: 1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Requerimientos - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.3 Acuerdos de Niveles de Servicio. 2. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el FNA.

3. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta.

4. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato.

5. Conocer y dar cumplimiento pleno y estricto a todos y cada uno de los requerimientos señalados en las Circulares Externas 048 de 2008, 042 de 2012, 007 de 2018 y 029 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto al manejo de la información, confiabilidad y políticas de seguridad informática.

6. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de ésta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades.

7. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el FNA así como de los procedimientos y controles establecidos para el manejo de esta, para tales efectos el contratista registrará las actividades de cobranza en la herramienta de gestión asignada por el FNA

8. Contar con protocolos de redes, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos y todo lo que sea necesario para la ejecución del objeto del contrato

9. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores, así como de los compromisos y las condiciones que se establezcan dejando evidencia de que los clientes han conocido toda la información y la han aceptado, en la herramienta de gestión asignada por el FNA. Adicionalmente esta información deberá ser conservada al menos por tres (3) años contados a partir de la fecha de terminación de la relación contractual o, si la misma ha sido objeto de controversia judicial desde el momento en que sea resuelto el proceso.

10. Informar al supervisor asignado por el FNA de manera inmediata vía correo electrónico los pagos realizados por los deudores en los bancos comerciales con Convenio de Recaudo y Puntos de Pago de las empresas de giro habilitadas mediante convenio con el FNA, los cuales no sean visualizados en la herramienta de gestión, para que sean aplicados a la obligación crediticia, en el evento en que no hayan sido aplicados oportunamente a las obligaciones y de los cuales tenga conocimiento el contratista.

11. No dejar ningún tipo de mensajes con menores de edad, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera a un deudor.

12. Presentar mensualmente, o en el momento que sean requeridos por el supervisor del contrato definido por el FNA, los informes de la gestión acorde con los parámetros establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.

13. Grabar todas las llamadas realizadas por los clientes asignados para la recuperación de cartera a los centros de atención telefónica del contratista cuando consulten o actualicen su información.

14. El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios:

DÍAS	HORARIO	OBSERVACIONES
Lunes a viernes	De 7:00 AM a 6:59 PM	No se debe realizar gestión de 7 P.M. a 6:59 A.M.
Sábados	De 7:00 AM a 2:59 PM	No se debe realizar gestión los sábados después de las 3 PM y hasta el siguiente día hábil a las 7:00 am.

15. Ejecutar las demás actividades que sean necesarias o que se requieran a criterio del supervisor para lograr el total y fiel cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas en este documento, siempre y cuando las mismas correspondan a la naturaleza de las actividades.

3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

3.1. Plazo:	El plazo para la ejecución del objeto del contrato será de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento o ejecución, o hasta el momento en que se agote el presupuesto destinado para el contrato, lo que primero ocurra.
3.2. Lugar de Ejecución:	El contrato se ejecutará a nivel nacional. El domicilio contractual se fija en la ciudad de Bogotá D.C., Cra. 65 # 11-83 sede principal FNA.

4. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA

4.1. Supervisión:	Nombre:	FRANK WILSON GARCIA CASTELLANOS
	Cargo o quien haga sus veces:	VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES

	Dependencia:	Vicepresidencia de Operaciones-Gerencia Cobranzas y BRDPR Nota: Una vez la Entidad cuente con Gerente de Cobranza y Brdps la supervisión será trasladada en cabeza del titular de dicha gerencia.
4.2. Necesidad de contar con Interventoría:	No aplica supervisión externa teniendo en cuenta que el FNA cuenta con personal capacitado e idóneo para realizar el seguimiento al contrato.	
5. ANEXOS		
5.1 Nombre:	ANEXO No.1 - REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR ANEXO No.2 - FORMA DE PAGO ANEXO No.3 - ANS ANEXO No. 4 – DEFINICIONES	
5.2 Documentos adicionales:	N/A	
6. RESPONSABLE DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO		
FIRMA		
NOMBRE	FRANK WILSON GARCIA CASTELLANOS	
CARGO	VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES	

Proyectó: Jully Alexandra Garcia A. – Gcb-p05
Reviso: Camilo Andres Piraban