fna AHORRO	**ACTA DE INICIO DEL CONTRATO**	Código: GLC-CONT-FO-004
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Version: 0

DEPENDENCIA QUE REALIZA LA SUPERVISIÓN: Gerencia de Legalizadora	
Información del Contrato	
Contrato No. FNA-108-2023	**Suscrito**: 2023/09/14
Nombre del contratista: CONSORCIO BEDREGAL AICOSS (Integrado por: Inmobiliaria Bedregal Barrera & Asociados S.A.S. NIT: 830.002.822-8 con un porcentaje de participación del 90% y Constructora AICOSS S.A.S. NIT: 901562837-7 con un porcentaje de participación del 10%)	**NIT o cédula contratista:** 9 0 1 .7 5 3. 4 7 3-1
Objeto del contrato: Realizar los avalúos a los inmuebles con los que los afiliados garantizaron o garantizarán, los créditos aprobados por el FNA.	
Valor del contrato (incluido IVA): MIL CUATROCIENTOS DIECIOCHO MILLONES SEISICIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE $1.418.635.766.00	
Plazo: 2024/03/31	
Fecha aprobación póliza: 18 de septiembre 2023 **Fecha aprobación Registro Presupuestal: 15 de septiembre 2023**	

Supervisión y/o Interventor: Sandra Rocio Zúñiga López C.C.51.901.806

Para constancia de la presente acta, se firma por los que intervienen a los 18 días del mes de septiembre del año 2023

POR EL FNA:

Sandra Rocio Zúñiga López
Gerencia de Legalizadora
Supervisor del Contrato

POR EL CONTRATISTA

Diana Isabel Medina Montenegro
Representante Legal

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

PROCESO VALUADORAS

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objeto del Contrato y/o Proyecto:	Realizar los avalúos a los inmuebles con los que los afiliados garantizaron o garantizarán los créditos aprobados por el FNA.
Proveedor del Servicio:	CONSORCIO BEDREGAL AICOSS (Integrado por: Inmobiliaria Bedregal Barrera & Asociados S.A.S. NIT: 830.002.822-8 con un porcentaje de participación del 90% y Constructora AICOSS S.A.S. NIT: 901562837-7 con un porcentaje de participación del 10%)
Documentos de Referencia:	FNA-108-2023
Nombre y Cargo del supervisor asignado:	Sandra Rocío Zúñiga López

Fecha de inicio del ANS:	18/09/2023	Fecha de fin del ANS:	31/03/2024

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

2.1 Gestión de contacto con el afiliado para coordinar visita

Objetivo

Coordinar con el cliente telefónicamente la fecha de visita al inmueble.

Descripción

El contratista deben comunicarse con el cliente para coordinar la fecha de visita al inmueble en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, en caso de no lograr contacto se deberá informar al funcionario encargado del FNA para solicitar nuevos números, deberá reportar al FNA dentro de los dos (2) días hábiles establecidos para el contacto, informando la fecha acordada para la visita al inmueble o indicando las razones por las cuales no se pudo fijar la fecha para la visita.

Resultado Esperado

Comunicación efectiva con el afiliado, en la cual se logre establecer la fecha para la visita del inmueble objeto de avalúo y cuyo resultado debe ser la generación del informe de avalúo.

Unidad de Medición	Porcentaje de afiliados no contactados en los tiempos establecidos.	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**

Fuente de Medición

1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes.
2. Fecha de solicitud del informe de avalúo Vs. fecha de contacto con el afiliado.
3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos.

Sanción por Incumplimientos

Rango de Medición	Sanción
Entre 1% y 7% de incumplimientos	1% del valor de la facturación de los casos que reportaron incumplimiento en el mes
Entre 8% y 13% de incumplimientos	5% del valor de la facturación de los casos incumplidos del mes
Entre 14% y 20% incumplimientos	10% del valor de la facturación de los casos incumplidos del mes
Mayor a 20% incumplimientos	15% del valor de la facturación de los casos incumplidos del mes y llamado de atención al contrato.

Fórmula de Cálculo

% Incumplimiento=(Solicitudes sin contacto o fuera de tiempo/Total solicitudes facturadas)

Excepciones

En los casos que el inmueble se encuentra ubicado en una zona de difícil acceso, se debe contactar al afiliado e informarle que la empresa valuadora esta en el proceso Logistico para el traslado del perito.

2.2 Visita Inmueble

Objetivo

Verificar el estado del inmueble y su viabilidad como garantía.

Descripción

El perito debe realizar la visita el día y la hora acordada con el Afiliado. Si el Afiliado cancela la visita, el contratista debe reportar al FNA la razón de la imposibilidad del agentamiento.

Resultado Esperado			
Comunicación efectiva con el afiliado, en la cual se logre establecer fecha para la visita del inmueble			
Unidad de Medición	Número de visitas incumplidas.	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**

Fuente de Medición

1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes.
2. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos.

Sanción por Incumplimientos

Rango de Medición	Sanción
Entre 1 y 4 incumplimientos	0.5% del valor de la facturación total del mes
Entre 5 y 7 de incumplimientos	1% del valor de la facturación total del mes
Entre 8 y 10 incumplimientos	2% del valor de la facturación total del mes
Mayor a 10 incumplimientos	4% del valor de la facturación del mes y llamado de atención al contrato.

Fórmula de Cálculo

% Incumplimiento=Número de visitas incumplidas reportadas

Excepciones

Si se presenta algún cambio por motivos de fuerza mayor por parte del perito, el contratista debe contactar al afiliado y reasignar la visita.

23. Entrega Informes de avalúo

Objetivo

Entregar el informe de avalúo en los tiempos establecidos correctamente, es decir, dentro del primer (1) día hábil siguiente que se contarán a partir del día siguiente a la visita.

Descripción

Las unidades deben enviar los informes de avalúos acorde a las políticas de aceptación de garantías establecidas por el FNA y en un tiempo no mayor a un (1) día hábil después de la visita; el informe debe ser enviado al email autorizado para tal fin, el cual ya fue informado previamente.

Resultado Esperado

El informe debe venir completamente diligenciado y no debe presentar ningún tipo de error y entregado dentro de los tiempos establecidos.

Unidad de Medición	Porcentaje de avalúos entregados fuera de tiempo.	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**

Fuente de Medición

1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes, mediante la cual el grupo de avalúos de la Legalizadora lleva el control.
2. Fecha de visita al inmueble por parte del perito de la unidad valuadora Vs. fecha de entrega del avalúo.
3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos en llevar a cabo la visita en la fecha y hora agendada.

Sanción por Incumplimientos

Rango de Medición	Sanción
Entre 3% y 7% de incumplimientos	Disminución del 10% en la asignación de avalúos.
Entre 8% y 12% de incumplimientos	0.5% del valor de la facturación total del mes
Entre 13% y 17% incumplimientos	1% del valor de la facturación total del mes
Mayor a 17% incumplimientos	A este porcentaje de incumplimiento le séra aplicable la clausula penal pactada del contrato.

Fórmula de Cálculo

% Incumplimiento=(Avaluos entregados fuera de tiempo/Total solicitudes facturadas)

Excepciones

Si al momento de la visita se evidencia que se requiere documentación adicional, el contratista debe informar al funcionario encargado y asignado por el FNA el mismo día de la visita; el informe final del avalúo tendra un plazo adicional para su entrega de dos (2) días despues de que se haya entregado el documento a la unidad valuadora.

2.4. Tiempos de entrega de correcciones

Objetivo

Entregar los avalúos con correcciones o que presentan inconsistencias, que impacten los tiempos de respuesta de la legalización y no permitan llevar a cabo los desembolsos en tiempos efectivos.

Descripción

La unidad debe dar respuesta a todas las solicitudes de corrección o ajuste de los datos que presenten inconsistencia en los informes de avalúo en un tiempo no mayor a 1 día hábil, el cual se contara a partir del dia en que se haga la solicitud por parte del FNA, en caso de que la solicitud no proceda por motivo justificable, la unidad valuadora debe comunicar por correo electrónico al funcionario del FNA esta situación, una vez realizada la validación.
En los casos que proceda la modificación se deberán remitir los avalúos corregidos o ajustados, o la carta aclaratoria al correo electrónico designado para tal fin.

Resultado Esperado

La corrección debe estar acorde a la documentación y reglamentación de la fecha de su elaboración.

Unidad de Medición	Porcentaje de avalúos corregidos.	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**

Fuente de Medición

1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes.
2. Número de correcciones recibidas por error del contratista.
3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos en la fecha de entrega del informe corregido.

Sanción por Incumplimientos

Rango de Medición	Sanción
Entre 3% y 7% de incumplimientos	Disminución del 10% en la asignación de avalúos.
Entre 8% y 12% de incumplimientos	0.5% del valor de la facturación total del mes
Entre 13% y 17% incumplimientos	1% del valor de la facturación total del mes
Mayor a 17% incumplimientos	A este porcentaje de incumplimiento le séra aplicable la clausula penal pactada del contrato.

Fórmula de Cálculo

% Incumplimiento = (Correcciones solicitadas al contratista/ Total solicitudes facturadas)

Excepciones

Ninguna

2.5. Calidad del informe

Objetivo

Garantizar la calidad de los informes de avalúo entregados por parte del contratista.

Descripción

La unidad deberá garantizar que los informes entregados cumplan con los estándares de calidad mínimos requeridos.

Resultado Esperado

La corrección debe estar acorde a la documentación y reglamentación de la fecha.

Unidad de Medición	% Informes con errores	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**

Fuente de Medición

1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes.
2. Número de correcciones recibidas por error del contratista.
3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos en los tiempos dentro de los cuales se deba a dar avance a la legalización.

Sanción por Incumplimientos

Rango de Medición	Sanción
<= 5%	Se debe realizar el envío nuevamente de los avaluos corregidos en un dia habil.
> 5%	Se remitira memorando, informando que se debe mejorar la calidad de los informes, al completar 3 memorandos le séra aplicable la clausula penal pactada del contrato.

Fórmula de Cálculo

% Incumplimiento=(Cantidad de informes con errores enviados/Total solicitudes facturadas)

Excepciones
Ninguna

2.6. Cobertura			
Objetivo			
Cubrir la totalidad del territorio nacional para la elaboración de avalúos.			
Descripción			
Las unidades deben garantizar cobertura a nivel nacional acorde al contrato y no deben realizar devoluciones de asignaciones realizadas, por imposibilidad de cobertura.			
Resultado Esperado			
El contratista debe garantizar un cubrimiento a nivel nacional de visitas a los inmuebles que le sean asignados para avalúo.			
Unidad de Medición	Número de devoluciones	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**
Fuente de Medición			
1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes. 2. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimiento en la gestión y contacto para llevar a cabo la visita al inmueble ofrecido en garantía.			

Sanción por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Sanción**
Entre 1 y 2 devoluciones	Disminución del 5% en la asignación de avalúos.
Entre 3 y 4 devoluciones	Disminución del 10% en la asignación de avalúos.
Entre 5 y 10 devoluciones	Disminución del 20% en la asignación de avalúos.
Mayor a 10 devoluciones	A este porcentaje de incumplimiento le séra aplicable la clausula penal pactada del contrato.

Fórmula de Cálculo
% Incumplimiento=Número de devoluciones

Excepciones
Solo se aceptaran cancelaciones de visitas de avalúo, a los inmuebles que se encuentren en zonas de conflicto armado en las cuales el perito tenga algún riesgo, de igual forma aquellas zonas en las no exista acceso. Estos casos deben ser notificados al funcionario del FNA dos días hábiles después de la asignación

2.7. Informe de gestión			
Objetivo			
Recibir informe de gestión de las unidades valuadoras con el seguimiento de los avalúos en tramite.			
Descripción			
El contratista debe remitir los informes de la gestión diaria, respecto de los avalúos entregados, que continien en proceso de contacto, visitas, fechas acordadas para visita, visitas realizadas e informes pendientes por entregar, en el formato establecido que contenga fecha de cada actividad y dejando constancia de los documentos que estén pendientes en los casos que aplique.			
Resultado Esperado			
Recibir los informes de gestión en los tiempos establecidos.			
Unidad de Medición	Informe sin entregar en la fecha	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**
Fuente de Medición			
1. Seguimiento a la recepcion del informe.			

Sanción por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Sanción**
1 o mas informes sin entregar	A este porcentaje de incumplimiento le séra aplicable la clausula penal pactada del contrato.

Fórmula de Cálculo
Incumplimiento=Informes sin entregar dentro de los tiempos establecidos

Excepciones

Solo se aceptaran cambios en las fechas de entrega de informe, cuando se realice previo aviso al Lider de avalúos de la Legalizadora, indicando las causales o motivos de la no entrega dentro de la fecha acordada.

2.8. Atención de solicitudes

Objetivo

Brindar una oportuna atención a los requerimientos del FNA, en cuanto a aclaraciones, modificaciones y/o correcciones sobre los informes de avalúos entregados como producto de la visita e inspección del inmueble objeto a financiar.

Descripción

Las unidades deben garantizar atención oportuna a los funcionarios del FNA dentro de los horarios establecidos, de igual forma el contratista debe indicar el nombre de la(s) persona(s) y número de contacto para dicha atención permanente.
Lunes a viernes: 7:30am - 6:00pm

Resultado Esperado

Generar un valor agregado en la prestación de servicio adecuado, con el cual se brinden respuestas y soluciones acorde a las necesidades requeridas por la entidad.

2.9. Reunión Bimensual

Objetivo

Asistir a las reuniones propuestas por el FNA.

Descripción

EL FNA realizara reuniones bimensuales en las cuales se presentaran los indicadores y resultados de control y seguimiento, así como las actualizaciones, es de obligatorio cumplimiento la asistencia por parte de la unidad valuadora.

Resultado Esperado

Presentarse a todas las reuniones bimensuales, con el fin de validar lon lnidcadores y si hay lugar o resulta la necesidad, se acrdaran mejoras en los procesos elaboración y políticas de avalúos.

2.10. Servicio al Cliente

Objetivo

Garantizar un óptimo nivel de servicio al Afiliado del FNA, el cual debe observar la unidad valuadora, respecto del contacto a los afiliados del FNA por los distintos medios que se deba realizar, con el fin de concretar la fecha y hora de la visita para el avalúo del inmueble objeto de legalización.

Descripción

El Contratista debera ofrecer un optimo nivel de servicio de calidad, evitando con esto que se radiquen PQR por parte del consumidor financiero.

Resultado Esperado

Calidad en el servicio al cliente por parte del Contratista.

Unidad de Medición	Porcentaje de PQR presentadas por los consumidores financieros	**Frecuencia de Medición**	**Mensual**

Fuente de Medición

1. La fuente de medición es la base de seguimiento de solicitudes.
2. PQRS remitidas de los afiliados en virtud de los incumplimientos reportados por el consumidor financiero, referente a la deficiente prestación del servicio o información que le haya brindado el contratista.

Sanción por Incumplimientos

Rango de Medición	Sanción
1% y 3% de errores	Disminución del 20% en la asignación de avalúos.
Mas de 3% de errores	0.5% del valor de la facturación total del mes

Fórmula de Cálculo

% Incumplimiento=(Quejas sobre incumplimientos / Total solicitudes facturadas)

Excepciones

Ninguna

3. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

POR EL FNA,

Gerencia de Legalizadora
Supervisor del contrato

Proyectó: Jency Viviana Jimenez
Revisó: Sandra Rocio Zuñiga López

POR EL CONTRATISTA,

Representante legal

Ciudad y Fecha de firma del Documento:

fna AHORRO	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°	01	Tema:	Reunión inicio Contrato 108-2023
Fecha:	Sep -18-2023	Ubicación:	Gerencia de Legalizadora
Hora inicio:	2:30pm	Hora fin:	3:55 pm.
Objetivo	Definir el propósito de la reunión:		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN

Nombre completo	Dependencia	Cargo	¿Asistió?
Diac Isabel Medina	Externos	Represente legal	Si
Pedro Bedregal	Externos	Director Avaloq	Si
Ricardo Montaño	Externos	Coordinador Av.	Si
Sandra Rocío Zúñiga López	Gerencia de Legalizadora	Gerente	Si
Jency Viviana Jimenez	Gerencia de legalizadora	Profesional 4 Líder Archivos	Si
Claudia Milena Mendoza	Gerencia de legalizadora	Profesional apoyo a la supervisión	Si
Valentina Romero González	Externos	Profesional Apoyo	Si
Jency Viviana Jimenez	Gerencia	Profesional 4	Si

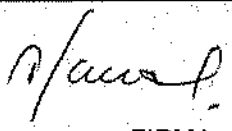
1. **TEMAS TRATADOS** (Describir los puntos tratados en la reunión)

fna AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS (Registrar claramente los acuerdos de la reunión)

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO

ELABORÓ	APROBÓ
 FIRMA NOMBRE COMPLETO Cargo Dependencia	FIRMA NOMBRE COMPLETO Cargo Dependencia