CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 075 DE 2024 CELEBRADO ENTRE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES Y UNIÓN TEMPORAL GRM - OÍGAME

C	I	D
3	3	1

Entre los suscritos a saber, LUIS ALFREDO CHAPARRO MUÑOZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.278.496, obrando en nombre y representación de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, identificada con el NIT. 900.336.004 - 7, en su condición de Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la Información con asignación de funciones de Vicepresidente de Gestión Corporativa de la misma, debidamente facultado mediante la Resolución No. 357 de 2017, quien en adelante se denominará COLPENSIONES; y ALEXANDER VARGAS MARTINEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.803.286, debidamente facultado, obrando en nombre y representación de la UNIÓN TEMPORAL GRM – OIGAME, en su condición de representante de la misma, constituida mediante documento privado del 1 de marzo de 2024, integrado por las sociedades: GRM COLOMBIA S.A.S., con NIT 800.233.801-5 y participación del 3% y, OIGAME S.A.S., con NIT 900.072.155 - 6 y participación del 97%, quien en adelante, se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado celebrar el presente Contrato, el cual se regirá por las cláusulas que aquí se establecen, previas las siguientes

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CONSIDERACIONES:

1) Que elaborados los estudios previos de conformidad con el Manual de Contratación, la Gerencia de Financiamiento e Inversiones solicitó a la Dirección Contractual adelantar procedimiento de contratación, bajo la modalidad de Convocatoria Pública – CP.

2) Que el Comité de Contratación y Racionalización del Gasto recomendó iniciar el procedimiento de contratación, en sesión del 21 de febrero de 2024.

3) Que como resultado del procedimiento de contratación CP No. 03 de 2024, se seleccionó a UNIÓN TEMPORAL GRM - OÍGAME para celebrar el contrato, previa recomendación del Comité de Contratación y Racionalización del Gasto en sesión del día 16 de mayo de 2024.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

4) Que de acuerdo con el Manual de Contratación de COLPENSIONES, para efectos de la documentación de los contratos, en aquellos cuya cuantía sea superior a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes, (100 SMLMV) sin incluir IVA, se deberá utilizar formato de contrato.

5) El presente contrato se regirá por normas de derecho privado y los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Teniendo en cuenta lo anterior, COLPENSIONES y EL CONTRATISTA acuerdan celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO: Ejecutar los estándares de cobro y las actividades operativas del proceso de cartera y las obligaciones que presenten mora a favor de COLPENSIONES, en los procesos de nulidad o ineficacia del traslado de régimen, determinación de la deuda y cobro persuasivo, atendiendo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

SEGUNDA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

Especificaciones Técnicas Determinación de la Deuda

Cobro corriente e histórico

El servicio comprende las siguientes etapas:

1. Etapa de Determinación de la deuda: Esta etapa de gestión de depuración y/o cobro (temprano e histórico), tiene como finalidad incentivar el pago y/o el reporte de novedades por parte de los Aportantes previniendo avanzar a las etapas de Cobro persuasivo y/o Coactivo. La Determinación de la Deuda contempla las actividades de generación y notificación del Aviso de Incumplimiento (primer y segundo aviso), gestión de respuesta de los avisos de incumplimiento (PQRS), Requerimiento de Constitución en Mora (RCM), respuesta a las objeciones de las RCM, expedición de la Liquidación Certificada de la Deuda

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

(LCD) y Constancia de Ejecutoria y la respuesta a los recursos interpuestos contra las LCD expedidas. Imagen 1.

✔Primer Aviso de Incumplimiento: Tiene por objeto incentivar el pago voluntario de las contribuciones parafiscales de la protección social en el momento que se genera el incumplimiento del pago del aporte.

✔Segundo Aviso de Incumplimiento: Tiene por objeto, dar una nueva oportunidad al aportante moroso de realizar el pago de manera voluntaria e inmediata de la obligación y/o reportar las novedades correspondientes, esto previamente a generar el Requerimiento de Constitución en Mora (RCM).

✔Notificación Afiliado: Tiene por objeto informar al ciudadano que su empleador se encuentra en mora por un ciclo o periodo; solo aplica para afiliados con una relación de dependientes.

✔Requerimiento Constitución en Mora (RCM) y gestión de objeciones: Se entiende como Requerimiento de Constitución en Mora, el documento oficial mediante el cual COLPENSIONES constituye en mora al aportante sobre las obligaciones pendientes de pago de acuerdo con el artículo 2 del Decreto 2633 de 1994, el Decreto 1833 de 2016 y todas las normas vigentes.

✔Liquidación Certificada de la Deuda (LCD): Gestión de recursos y generación de Constancia Ejecutoria: La Liquidación Certificada de la Deuda hace referencia al acto administrativo que presta mérito ejecutivo para el inicio del proceso de cobro persuasivo y coactivo de conformidad con el artículo 24 de la Ley 100 de 1993 y el Manual de Cobro de la entidad consagrado en la Resolución 504 de 2013, modificado por la Resolución 163 de mayo de 2015.

2. Etapa de cobro persuasivo: El cobro persuasivo consiste en gestionar el pago de las obligaciones en mora mediante invitaciones dirigidas a los deudores de COLPENSIONES para que de manera voluntaria cancelen sus deudas, evitando el inicio de un proceso de cobro coactivo. De acuerdo con la Resolución 1702 del 2021, expedida por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal UGPP, el cobro persuasivo de aportes pensionales se realiza una vez se encuentre constituido el título que presta mérito ejecutivo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

Todos los comunicados previamente aprobados por Colpensiones que deba emitir el CONTRATISTA por fuera del sistema *Businnes Process Manager* (BPM) Bizagi, deberán contar con firma digital de conformidad con la regulación vigente

Entrega de documentación y evidencias: El contratista deberá contar con herramientas para realizar los desarrollos requeridos para consumir los Servicios Web que permitan la transferencia segura de los documentos al gestor Documental Filenet P8.

EL CONTRATISTA deberá entregar los documentos recibidos y producidos durante la gestión en los tiempos establecidos por COLPENSIONES de acuerdo con el Anexo Técnico Acuerdos de Nivel de Servicios, a través de Servicios Web con el gestor Documental Filenet P8, de acuerdo con el proceso definido por COLPENSIONES y de conformidad con las tablas de retención documental vigentes, garantizando las características de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad; así como la cadena de custodia digital. (Anexo - Gestión Documental).

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

• La documentación para el inicio de los procesos coactivos (expediente), debe estar almacenada en el sistema de cobro en la ventana expediente de cobro.
• Si dentro del proceso se generan soportes físicos, se deben elaborar paquetes de entrega por cada aportante en carpetas debidamente identificadas, legajadas y numeradas, cumpliendo con lo indicado por la Dirección Documental de COLPENSIONES, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico Gestión Documental.

El CONTRATISTA deberá tener la capacidad logística y técnica de cobertura para realizar el contacto y gestión correspondiente a nivel nacional y gestionar la totalidad de las comunicaciones, objeciones y recursos que interponga el aportante, las cuales deben obrar en los expedientes correspondientes y serán transferidos al Gestor Documental de COLPENSIONES.

El CONTRATISTA se compromete a no enviar directamente documentos a ciudadanos, personas naturales o jurídicas, salvo disposición señalada en el contrato, en cuyo caso el CONTRATISTA se compromete a realizar el envío en nombre de COLPENSIONES, a través de los medios de envío dispuestos o autorizados por la Entidad, garantizando que las pruebas o evidencias correspondientes sean integradas a la documentación propiedad de COLPENSIONES.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

Cuando se requiera incorporar un nuevo documento o modificar alguna de las características de producción de los documentos arriba indicados, deberá solicitarse dicha modificación por conducto de la supervisión del contrato a la Dirección Documental

Sobre la guía de entrega de correspondencia física, como evidencia que confirma la entrega de documentos, debe cumplir con los siguientes aspectos:

1. Asegurar los datos mínimos de la guía de entrega de correspondencia física e inclusión de los estados de entrega (entrega efectiva, estados de devolución: nadie para recibir, dirección errada, entre otros).
2. La debida gestión de los casos que presentan devolución.

Asegurar la entrega de los acuses de recibo/lectura de las comunicaciones oficiales enviadas por canales electrónicos, dando cumplimiento a las disposiciones del servicio de mensajería (Ley 1369 de 2009) y/o correo emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

El CONTRATISTA debe garantizar que realizó la gestión requerida por COLPENSIONES desde el inicio hasta el fin por cada uno de los aportantes y en sus diferentes etapas.

Se anexa al presente documento las condiciones a tener en cuenta (definiciones, generalidades, producción documental y envío de comunicaciones oficiales a ciudadanos, personales naturales o jurídicas). Anexo_Técnico_Gestión documental.

Especificaciones técnicas de la herramienta tecnológica

El CONTRATISTA, debe disponer de una herramienta tecnológica, para ejecutar el objeto contractual, con requerimientos funcionales mínimos, entre ellos:

* Opción de consulta de datos generales del aportante y afiliado
* Opción de consulta del valor de la deuda
* Marcación y consulta de las etapas, estado y tipo de proceso
* Control de tiempos del proceso de acuerdo con la normatividad vigente
* Consulta de documentos generados y transmitidos dentro del proceso de cobro
* Reportes e informes
* Y los demás que Colpensiones considere necesarios durante la ejecución del contrato.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Especificaciones técnicas nulidad o ineficacia del traslado del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad hacia el Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

Instrucciones generales

La nulidad o ineficacia del traslado de régimen pensional es un proceso judicial que efectúan las personas que se encuentran a menos de diez años de cumplir la edad mínima para pensionarse y desean trasladarse del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS) al Régimen de Prima Media con prestación definida (RPM) administrado por COLPENSIONES. Estando expresamente prohibido por la ley, que las personas afiliadas a un determinado régimen pensional se trasladen una vez cumplido dicho plazo, la única alternativa que les queda es a través de la vía judicial.

De acuerdo con lo anterior el CONTRATISTA deberá garantizar, las correspondientes validaciones en los aplicativos de COLPENSIONES, la liquidación de gastos de administración y/o previsibles que se deriven de dichas sentencias y sean adeudados por las AFP o Administradoras del Régimen de Ahorro Individual – (RAIS) y las respectivas notificaciones de deuda a dichas AFP. Para ello deberá llevar a cabo las siguientes actividades generales:

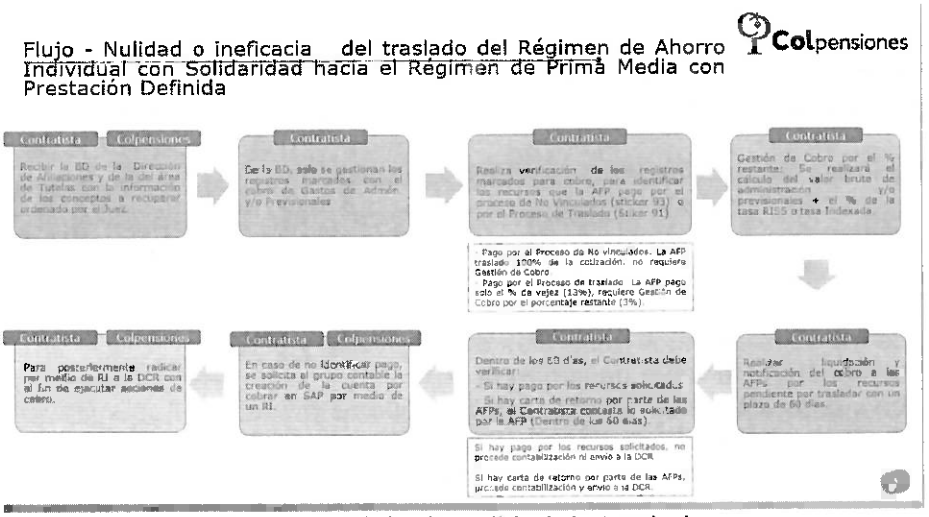


Figura 2. Flujo de nulidad de traslado.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

Descripción

Para el desarrollo de este servicio, el contratista deberá:

- Validar las bases de datos de COLPENSIONES de procesos trasladados con anterioridad para identificar si ya se hizo la recuperación o, por el contrario, existen conceptos pendientes por trasladar.
- Realizar el cálculo y la liquidación de los conceptos pendientes por trasladar de la Administradora del Régimen de Ahorro Individual – RAIS a COLPENSIONES en los casos en que se identifique que una Administradora del Régimen de Ahorro Individual – RAIS no haya efectuado el pago señalado en la sentencia.
- Proyectar la comunicación mediante la cual se notificará a la AFP los valores adeudados por cada sentencia a los que haya a lugar de acuerdo con lo ordenado por el juez.
- Realizar seguimiento de la gestión.
- Generar reportes de las gestiones y seguimiento realizado.

I. ETAPAS:

El servicio comprende las siguientes etapas:

1. RECEPCIÓN DE BASE DE DATOS

✔COLPENSIONES remitirá al CONTRATISTA por medio de correo electrónico y/o ftp la base de datos con los procesos de nulidad de traslado ordenados por sentencia judicial.

La cantidad estimada de procesos a entregar será la que se consolide a la fecha de firma del acta de inicio del contrato, sin perjuicio de la gestión de los demás procesos que sean recibidos durante la ejecución del mismo.

El CONTRATISTA debe garantizar, por su parte, los mecanismos de intercambio seguro de la información, conforme a lo dispuesto en las obligaciones generales. Para la consulta documental de los procesos el CONTRATISTA contará con acceso al sistema *Businnes Process Manager* (BPM) Bizagi.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para garantizar la debida gestión del objeto contractual el CONTRATISTA deberá disponer de un equipo de personal suficiente para el adecuado y oportuno desarrollo, seguimiento, control y vigilancia de las actividades requeridas para dar cumplimiento al objeto contractual.

2. VALIDACIÓN EN BASES DE DATOS

Posterior a la clasificación, el CONTRATISTA debe consultar los datos del proceso en las bases de datos, Consulta Pagos, Devol Ingresos AFP, Consulta afiliados y en el portal de Asofondos SIAFP (este último previa autorización de Asofondos) a fin de verificar si la recuperación de recursos ya fue efectiva mediante los procesos del traslado RAIS o No Vinculados. En los casos en que si se haya recibido mediante No Vinculados no hay lugar a cobro y se da por terminada la gestión de dicho proceso. En los casos en que se evidencie que existió el traslado de recursos, se confirmará si la sentencia determina el pago de administración, rendimientos financieros y previsionales y si fueron liquidados y pagados con el traslado de aportes. En los casos en que se identifique el no pago de alguno de los anteriores conceptos, se procederá al cobro ante la AFP.

Nota: En caso de que Asofondos no permita la consulta directa del contratista, COLPENSIONES le suministra la información requerida para el cumplimiento de estas actividades.

3. LIQUIDACIÓN Y CÁLCULO

El CONTRATISTA realizará el cálculo y la liquidación de los conceptos pendientes por trasladar de la Administradora del Régimen de Ahorro Individual – RAIS a COLPENSIONES en los casos en que se identifique que una Administradora del Régimen de Ahorro Individual – RAIS no haya efectuado el pago por ellos conforme a lo señalado en la sentencia judicial.

COLPENSIONES hará entrega del modelo de cálculo y liquidación al CONTRATISTA con el fin de realizar la liquidación de lo ordenado por el juez.

4. NOTIFICACIÓN DE COBRO A LA AFP

Una vez liquidados los valores brutos a cobrar por proceso EL CONTRATISTA procederá a generar la comunicación a la AFP con la cual se cobrarán los conceptos y en la cual se deberá incluir los datos del despacho judicial, fecha del fallo (primera y segunda instancia),

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

identificación del causante, número del proceso, valores adeudados y los demás que sean indicados por COLPENSIONES.

COLPENSIONES entregará los parámetros y aprobará las plantillas para notificar a las AFP "Administradoras de Fondos de Pensiones, del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS".

Las comunicaciones serán gestionadas a través del Business Process Manager (BPM) de COLPENSIONES, herramienta mediante la cual se conserva la trazabilidad de los trámites internos y externos de atención a los usuarios y documentación soporte. En dicha herramienta se debe consultar los casos radicados de sentencias judiciales, así como la gestión de envío de las comunicaciones a las AFP "Administradoras de Fondos de Pensiones, del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS".

El CONTRATISTA debe asegurar que la data de contacto para el envío de la comunicación de correspondencia externa se encuentra correcta, a fin de asegurar un proceso de entrega; en caso tal, de que se presente devolución de la comunicación deberá revisar la calidad de la información de contacto y generar un nuevo caso de envío ya sea electrónico o físico.

El CONTRATISTA debe asegurar que la comunicación de envío de correspondencia externa sea entregada de manera efectiva, es decir que se cuente con acuse de recibo por la AFP, proceso que se debe realizar por medio del aplicativo Bizagi.

5. SEGUIMIENTO

El CONTRATISTA deberá contar con la capacidad logística y técnica para realizar el contacto y gestión correspondiente de la totalidad de comunicaciones que se produzcan en el desarrollo del contrato con las AFP, así como la de llevar a cabo acciones de seguimiento a las comunicaciones de correspondencia externa mediante llamadas telefónicas, mesas de trabajo y las demás que considere pertinentes. El seguimiento se consolidará por cada Administradora, por la cantidad de procesos cobrados a ella y los montos adeudados, así como los valores recuperados exitosamente.

El CONTRATISTA debe garantizar que realizó la gestión requerida por COLPENSIONES desde el inicio hasta el fin por cada uno de los procesos y cada concepto indicado por el juez para lo cual conservará la evidencia efectiva de su ejecución.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

El CONTRATISTA deberá entregar de acuerdo con la periodicidad acordada con COLPENSIONES y de conformidad con las tablas de retención vigentes toda la documentación del proceso respecto a: soportes de la gestión realizada de forma cronológica y en carpetas digitales. Los datos de fecha, nombre y cargo del contacto, teléfono, correo electrónico, tipo de gestión de seguimiento (visita, email, carta, contacto telefónico), compromiso de la AFP y resultado obtenido.

En caso de llegar a generarse soportes físicos se debe gestionar la entrega por proceso, en carpetas debidamente legajadas, identificadas y numeradas conforme al Anexo Técnico_ Gestión Documental de COLPENSIONES.

INFORMES DE GESTIÓN

a) Informe de seguimiento con corte semanal de los casos entregados por COLPENSIONES que deberá contener el detalle de la gestión adelantada teniendo en cuenta la información relevante para la entidad, tal como cantidad de procesos leídos, liquidados, validados frente a los aplicativos (SIAFP, Consulta Pagos y Devolución de ingresos) y notificados, y demás trámites relacionados con el contrato con el fin de que se pueda clasificar por: volumetría de sentencias analizadas diaria y semanalmente, clasificación de éstas por procedencia o no del cobro, conceptos a liquidar, casuísticas, fechas de gestión y/o recuperación, entre otros.

b) Un informe mensual de ejecución y gestión que contenga la relación de casos y el estado de cada uno, fecha de solución, clasificación por concepto a determinar casuísticas.

c) Un (1) informe semanal y mensual de seguimiento que corresponde, al diligenciamiento de los campos solicitados diligenciar en la "Matriz de control Nulidad de Traslados", la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre Despacho Inicial
- Número Proceso Rama Judicial
- Despacho Actual
- Fecha de Fallo Primera Instancia
- Fecha de Fallo Segunda Instancia
- Identificación demandante
- Número Proceso Rama Judicial

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Bizagi sentencia
- Número de documento del Ciudadano Causante
- Nombre del ciudadano causante
- Pretensión principal
- La pretensión del proceso corresponde a un proceso de nulidad o ineficacia del traslado de régimen.
- AFP señalada en el fallo
- Aportes pensión
- Rendimientos financieros
- Gastos de administración
- Comisiones y aportes al fondo de garantías de pensión mínima
- Bonos pensionales
- Frutos
- Sumas adicionales
- Otros conceptos
- Fecha
- Observación
- Fecha del traslado que se está anulando
- Número de Bizagi de la comunicación externa (Proveedor)
- Fecha de acuse de recibo por la AFP
- Las demás precisiones que considere pertinentes para garantizar la calidad y completitud del fallo de la sentencia judicial.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PERSONAL MÍNIMO:

Para el desarrollo del objeto y obligaciones contractuales el CONTRATISTA deberá contar como mínimo con el siguiente equipo de trabajo:

Coordinador del proyecto

El cual deberá cumplir con las siguientes actividades y obligaciones generales:

1. Obrar como interlocutor con el supervisor del contrato de COLPENSIONES.
2. Controlar el desarrollo de las actividades dentro del proyecto.
3. Coordinar con COLPENSIONES las labores de especificación, modelamiento, desarrollo y ejecución de los procesos.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

4. Coordinar las actividades definidas con COLPENSIONES al interior de su Empresa y equipo de trabajo.
5. Responder por el aseguramiento del desarrollo y cumplimiento de indicadores y en general de proyecto.
6. Responder por el aseguramiento del plan de trabajo.

Rol que cumplir	Estudios	Experiencia mínima	Actividades y obligaciones especificas	Cantidad y porcentaje de dedicación
Coordinador	Formación académica: Título profesional en carreras del Núcleo Básico de ingeniería, Administración, y/o del Derecho, con matrícula profesional vigente y título de posgrado en la modalidad de especialización y/o maestría en: administración y/o administración de empresas y/o pública, y/o Derecho Administrativo, y/o público.	Experiencia de mínimo tres (3) años en desarrollo e implementación de proyectos, manejo de personal, participación en proyectos de manejo de información, notificación y seguimiento a clientes y/o aportantes.	1. Planificar mensualmente todas y cada una de las actividades relacionadas con la ejecución del objeto contractual, identificando las actividades y el procedimiento a realizar, recursos, plazos, y personal del que va a disponer de acuerdo con la metodología que se establecerá entre las partes en la etapa de implementación. 2. Revisar y llevar el control de reportes e informes de gestión dirigidos a COLPENSIONES y entregarlos de manera oportuna y en	Uno (1), con dedicación del 100%

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

			los plazos establecidos por COLPENSIONES. 3. Mantener comunicación permanente con COLPENSIONES. 4. Hacer seguimiento a la ejecución operativa y financiera del contrato. 5. Administrar el recurso humano que se destine para la ejecución del objeto del contrato, bajo estrictos parámetros de control de calidad, velando además porque se dé cumplimiento a la normativa aplicable de acuerdo con el tipo de vinculación utilizado por el CONTRATISTA. 6. Participar en todas las reuniones que COLPENSIONES requiera y recibir la retroalimentación sobre las observaciones realizadas en virtud de la revisión de los informes presentados.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

			7. Coordinar con COLPENSIONES las labores de especificación, modelamiento, desarrollo y ejecución de las actividades contratadas. 8. Coordinar las actividades definidas con COLPENSIONES al interior de su Empresa y equipo de trabajo. 9. Responder por el aseguramiento del desarrollo y cumplimiento de las actividades establecidas en las especificaciones técnicas del servicio. 10. Las demás que se deriven de la ejecución del contrato y que considere necesarias el CONTRATISTA.	
Liquidadores Nulidad de traslados	Formación académica: Título profesional en Derecho, Contaduría, Economía, Ingeniería de	Experiencia: Seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior en:	Realizar las actividades comprendidas de Nulidad o ineficacia del Traslado del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad hacia el	Los requeridos para garantizar el cumplimiento del servicio,

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

	Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera o Administración de Empresas. Manejo de herramientas Office Word y Excel	Liquidación de prestaciones económicas, de procesos ejecutivos o de nómina, en centros de decisión o áreas de reconocimiento de pensiones, en áreas de cobranza y/o recuperación de cartera.	Régimen de Prima Media con Prestación Definida	con dedicación del 100%

Nota I. El personal que se disponga para ejecutar el contrato, no puede tener antecedentes fiscales, penales ni disciplinarios.

Nota II: El CONTRATISTA deberá garantizar que el personal destinado para el cumplimiento del objeto contractual cuente con la formación, experiencia y competencias necesarias para la realización de su labor.

Nota III: Es facultativo del CONTRATISTA ofrecer personal adicional al mínimo requerido por la Entidad, pudiendo distribuir la asignación de tareas o actividades, de la manera que mejor se ajuste al cumplimiento del objeto contractual.

Nota IV: El CONTRATISTA deberá asignar el personal que se requiera para dar cumplimiento al objeto y las obligaciones contractuales.

Nota V: El CONTRATISTA debe garantizar que el número de personas para el desarrollo de las actividades sea suficiente para cumplir con los tiempos establecidos y con las especificaciones técnicas definidas por Colpensiones. La falta de personal no podrá en ningún caso ser causal de prórroga de los plazos establecidos.

Nota VI: El CONTRATISTA debe garantizar el desarrollo de las actividades desde sus instalaciones en cumplimiento a los servicios y obligaciones pactadas, a efectos de garantizar lo establecido en el numeral 3.2 (tercerización-Outsourcing) de la Circular 042 de 2012

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y lo dispuesto en el anexo de seguridad informática.

OTRAS ESPECIFICACIONES

ÍTEM	
Calidad y oportunidad en la validación de cada proceso	Se deberá garantizar un nivel de calidad del servicio prestado, acorde con lo definido en el Anexo Técnico Acuerdos de Niveles de Servicio. El CONTRATISTA deberá contar con capacidad operativa y logística para garantizar el control total de los procesos a cargo, la atención de requerimientos, la actualización de las bases de datos de los procesos notificados y en general todo lo que permita a COLPENSIONES tener pleno conocimiento oportuno y actualizado del estado del proceso notificado a cada AFP "Administradoras de Fondos de Pensiones, del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS".
Envío y recepción de comunicaciones por parte del Contratista	- El CONTRATISTA, salvo disposición señalada en el contrato, se compromete a no recibir documentos de AFP "Administradoras de Fondos de Pensiones, del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS", ciudadanos, personas naturales o jurídicas; en tal caso deberá informarse el evento de forma inmediata a los supervisores del contrato y direccionar al solicitante para que radique su solicitud a través de los canales de atención, presenciales y no presenciales, dispuestos por COLPENSIONES para tal fin. - El CONTRATISTA, salvo disposición señalada en el contrato, no suscribirá comunicaciones oficiales a ser dirigidas a las AFP o cualquier documento oficial por parte de COLPENSIONES. - El CONTRATISTA se compromete a no enviar directamente documentos a AFP "Administradoras de Fondos de Pensiones, del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad – RAIS", personas

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

	naturales o jurídicas, sin previa autorización por parte de COLPENSIONES. -
Seguridad de la información	1. Informar a COLPENSIONES sobre los eventos de riesgo identificados y los controles que ha adoptado para su prevención y mitigación. 2. Establecer los controles que deben implementarse para garantizar que las actividades se realicen en condiciones apropiadas de seguridad. 3. Certificar que cuenta en sus instalaciones con controles de seguridad que permitan preservar los criterios de seguridad (Confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad) sobre los datos, la información, los procesos y los aplicativos de COLPENSIONES a los cuales puedan tener acceso en sus instalaciones o en las de COLPENSIONES. 4. Las demás relacionadas en el Anexo Técnico _ Seguridad Informática.

El CONTRATISTA, deberá verificar por medio del aplicativo Bizagi, si dentro de los dos (2) meses calendario posteriores al envío de la Notificación y Liquidación de cobro a la AFP, se realizó el pago de los gastos de administración y/o previsionales por parte de la AFP. Guía No. 1 - Consulta de Sentencias en Bizagi,

Carta retorno

Si hay comunicado de respuesta por parte de la AFP respecto al cobro inicial, el Contratista realizará relectura de la notificación y liquidación de cobro a la AFP por parte de Colpensiones y verificará la Sentencia Primera y Segunda Instancia con el fin de corroborar lo liquidado versus lo apelado por la AFP y finalmente se emite respuesta, con el fin de validar la procedencia de lo propuesto por la AFP (Reversión de cobro) o si se reitera y continua con el flujo de cobro persuasivo y coactivo de las sumas adeudadas por parte de Colpensiones (Dirección de Cartera).

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El CONTRATISTA solicitará el soporte Contable SAP – Por medio de Requerimiento interno a distribución y contabilización de la Colpensiones (Dirección de Ingresos por Aportes) A: Se solicita la Creación de la cuenta por cobrar en el aplicativo de Bizagi.

El CONTRATISTA remite el correspondiente fallo judicial ejecutoriado con la comunicación a la Dirección de Cartera, para que ésta dentro de sus competencias adelante el respectivo cobro persuasivo y coactivo de las sumas adeudadas y actualizadas.

El CONTRATISTA deberá instaurar mediante el aplicativo Bizagi Requerimiento Interno denominado "Solicitud liquidación gastos de administración y/o previsionales - sentencia" y " validación pagos por gastos de administración y/o previsionales - sentencia". hacia la Dirección de Cartera, adjuntando el Fallo Primera y Segunda instancia debidamente ejecutoriado, carta de notificación y liquidación de cobro a la AFP, guía de recibido, respuesta emitida a la AFP (Si corresponde).

El CONTRATISTA deberá remitir a la Dirección de Cartera mediante correo electrónico el archivo en excel denominado estructura de mandamientos de pago, en donde se relaciona los siguientes datos correspondientes al caso gestionado -entregado: Requerimiento interno (Dirección de Ingresos por Aportes, fecha requerimiento interno , nombre del deudor, Nit, dirección, ciudad, afiliado, cédula afiliado, radicado fallo 1 instancia, juzgado 1 instancia, fecha sentencia primera instancia, juzgado 2 instancia, fecha sentencia segunda instancia, Bizagi oficio cuenta de cobro – fecha, guía recaudo cuenta de cobro, valor total.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Especificaciones Tecnológicas

El CONTRATISTA deberá cumplir con los requisitos mínimos contenidos en este documento y en los anexos técnicos que componen esta invitación, desde el punto de vista tecnológico para prestar el servicio requerido, para lo cual la Gerencia de Tecnologías de la Información de COLPENSIONES adelantará las verificaciones del caso sobre:

· Infraestructura tecnológica a utilizar y requerida por COLPENSIONES para soportar la operación y el manejo de canales de comunicación con COLPENSIONES y con los aportantes – deudores y AFP.

Por ejemplo, servidores, aplicativos y conectividad, entre otras que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, los cuales deben ser propiedad del CONTRATISTA.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

· Plataforma logística de gestión de cobranza y para el contacto con los aportantes -deudores. (Puestos de trabajo, solución de telefonía, plataforma de correo electrónico, entre otras), la cual deberá ser propiedad del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá garantizar que cumple con la Circular Externa 052 de 2007, la Circular Externa 042 de 2012, de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas vigentes que rijan sobre el tema.

El CONTRATISTA deberá garantizar que tiene la capacidad para realizar ajustes al proceso por cambios normativos, que se produzcan durante la vigencia del contrato con el propósito de garantizar que no se impacte el desarrollo normal de la operación de COLPENSIONES.

Adicionalmente se deberá tener en cuenta la información y requisitos que se encuentran contenidos en los siguientes anexos para la Gestión de Cobro corriente, histórico y nulidad de traslados:

1. Anexo Técnico No. 1 Especificaciones y Condiciones Técnicas Infraestructura
2. Anexo Técnico No. 2 Diagrama Técnico Integración de Sistemas
3. Anexo Técnico No. 3 Seguridad de la Información y Ciberseguridad
4. Anexo Técnico No. 4 Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
5. Anexo Técnico No. 5 Solución de Gestión Orientada al Cliente A. Glosario
6. Anexo Técnico No. 6 Gestión Documental
7. Anexo Técnico No. 7 Acuerdos de Niveles de Servicio

TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será de hasta veinticuatro (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio del contrato previa aprobación de la garantía contractual.

- ✔ Una primera fase de implementación de hasta tres (3) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previa la aprobación de la garantía contractual. Durante esta etapa no se realizarán pagos al contratista.

- ✔ Una vez terminada la primera fase, se dará inicio a la fase de operación, a partir de la suscripción del acta de inicio para la prestación del servicio y hasta la finalización del plazo de ejecución del contrato.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARÁGRAFO PRIMERO: Para iniciar la ejecución se deberá aprobar la garantía establecida en el presente contrato, la cual estará vigente durante el plazo de ejecución hasta su terminación o liquidación según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, de suscribirse un acta de inicio, el plazo de ejecución del contrato se contabilizará desde el momento en el cual dicha acta sea suscrita entre el supervisor de COLPENSIONES y EL CONTRATISTA.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Obligaciones Generales

El CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes actividades y obligaciones generales:

1. Cumplir con el objeto contratado en el tiempo y forma pactada contractualmente, de conformidad con lo establecido en los documentos que soportan el proceso y en la propuesta presentada y aceptada por COLPENSIONES.
2. Guardar la reserva debida sobre la información confidencial a la que llegare a tener acceso en desarrollo de la presente contratación, sin perjuicio de la obligación de reserva por parte de otros agentes que intervengan en el proceso para lo cual se suscribirá un acuerdo de confidencialidad entre las partes. En cualquier caso, EL CONTRATISTA, se encuentra facultado para suministrar la información que le sea requerida por parte de autoridades competentes o por otros intervinientes del proceso, en este último caso, para efectos de la debida ejecución del servicio objeto del contrato, previa autorización del supervisor del contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en la actividad que realice, evitando las dilaciones que puedan presentarse.
4. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a COLPENSIONES a través del supervisor, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, y riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 05 de

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

marzo de 2003, la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen, así como acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de Diciembre de 2002 y demás normas concordantes.

6. Liberar de toda responsabilidad a COLPENSIONES por las posibles acciones entabladas por el personal vinculado y a cargo del CONTRATISTA para adelantar la labor contratada.
7. Liberar de toda responsabilidad a COLPENSIONES por las acciones entabladas por terceros en razón de transgresiones de derechos de autor, patente, marca registrada, como consecuencia de los desarrollos de software que el CONTRATISTA realice para la ejecución de los servicios contratados.
8. Acatar oportunamente las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta COLPENSIONES por conducto de los supervisores del contrato.
9. EL CONTRATISTA deberá presentar un medio de contingencia para la transmisión de la información dentro de los quince (15) días posteriores a la firma del acta de inicio el cual será validado por la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información.
10. EL CONTRATISTA debe certificar que dispone de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado bajo las mismas condiciones de servicio de la operación normal, en el cual se incluyan los escenarios de falla identificados y que puedan generar interrupciones en la operación, cumplimiento de los tiempos de recuperación definidos para el proceso, junto con las estrategias de recuperación para restablecer el servicio. Dicho plan se mantendrá actualizado y disponible en el momento que COLPENSIONES lo requiera. La certificación y el plan de contingencia y continuidad se deben entregar quince (15) días calendario después de la firma del acta de inicio.
11. EL CONTRATISTA debe suministrar a COLPENSIONES el cronograma de pruebas a ejecutar durante la vigencia del contrato (Mínimo se debe realizar una prueba al año), y el protocolo de comunicación (Notificación y escalamiento) ante la materialización de un evento de interrupción. El CONTRATISTA debe enviar copia de los informes, resultado de las pruebas a los supervisores del contrato en un término no superior a cinco (5) días calendario después de realizadas las pruebas. EL CONTRATISTA se compromete a participar activamente en los ejercicios y pruebas de los planes de continuidad de COLPENSIONES y hacer extensivas las obligaciones contenidas en el presente numeral a los terceros subcontratistas en los que se apoye el contratista para prestar el servicio

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

objeto del contrato, debe enviar copia de los informes, resultado de las pruebas a los supervisores del contrato en un término no superior a cinco (5) días calendario después de realizadas la pruebas.

12. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, a los supervisores del contrato y con las evidencias respectivas.
13. Disponer de la infraestructura administrativa, financiera, técnica, tecnológica y operativa necesarias para la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato, con la dedicación necesaria del personal requerido, garantizando el cumplimiento integral de todas las obligaciones del contrato.
14. Contar con las copias de respaldo (back-up) necesarios para reconstruir la información de COLPENSIONES en caso de requerirse para procesos de investigación o pérdidas de información durante la vigencia del contrato.
15. Generar, custodiar y entregar a COLPENSIONES de conformidad con las tablas de retención documental vigentes, la documentación que evidencie la gestión desarrollada, estructurando los documentos en archivos digitales y/o físicos de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico de Gestión Documental.
16. El CONTRATISTA, debe asegurar todos sus procesos y establecer los mecanismos necesarios para evitar la pérdida, extravío o deterioro de la documentación entregada por Colpensiones para efectuar la validación de autenticidad, en caso que se presente tal situación, es responsabilidad del CONTRATISTA aplicar los lineamientos técnicos archivísticos que se deben seguir para la reconstrucción de documentos y expedientes y dar cumplimiento a lo señalado en el Acuerdo 007 de 2014 "Por medio del cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones, y lo establecido en la resolución 505 de 2017 de COLPENSIONES "Por la cual se adopta el procedimiento y los lineamientos técnicos archivísticos que deben seguirse para la reconstrucción de expedientes y/o documentos en la Administradora Colombiana de Pensiones (COLPENSIONES)", la Resolución 142 de 2018 "Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución 505 de 2017 y las demás normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen y lo establecido en el instructivo de reconstrucción de expedientes de la Entidad, sin que esto genere un costo adicional.
17. Entregar copias de la información almacenada en sus equipos cuando sea requerido por COLPENSIONES. Así mismo, a la terminación de contrato, deberá garantizar la entrega y eliminación segura de toda información "residual" de COLPENSIONES almacenada en sus equipos, asegurando el borrado seguro de la información.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

18. En el caso de requerirse custodia de documentos físicos o electrónicos propiedad de COLPENSIONES durante la vigencia del contrato, el CONTRATISTA se compromete a cumplir con los lineamientos definidos por COLPENSIONES.
19. Constituir las garantías exigidas en el contrato.
20. Mantener asegurados contra todo riesgo los bienes de su propiedad y todos aquellos que el CONTRATISTA destine a la ejecución del presente contrato.
21. Implementar procesos y controles internos tendientes a garantizar el desarrollo del contrato en condiciones de eficiencia, oportunidad, transparencia y reserva de la información.
22. El CONTRATISTA está obligado a tomar y cumplir con las medidas necesarias en la ejecución de los servicios previstos en el contrato para el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes cumplir en materia de antifraude, Código de Ética de COLPENSIONES, el Pacto de Integridad y Transparencia y todas las obligaciones contenidas en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
23. Ajustes de carácter operativo: Los ajustes de carácter operativo que se requieran, deberán ser concertados entre EL CONTRATISTA y el supervisor del contrato. Cuando EL CONTRATISTA debido a sus cambios tecnológicos requiera la modificación de procedimientos administrativos, operativos, de sistemas o de cualquier índole, que afecten la prestación del servicio, le informará al supervisor del contrato, con treinta (30) días calendario de anticipación a la respectiva modificación.
24. De acuerdo con las especificaciones técnicas, EL CONTRATISTA deberá informar al supervisor del contrato los cambios tecnológicos que requiera y si estos implican la modificación de algún procedimiento administrativo, operativo, de sistemas o de cualquier índole. Las modificaciones que realice el CONTRATISTA no podrán afectar el desarrollo normal del servicio contratado.
25. Deberá tener implementada la gestión del riesgo, en particular debe ceñirse al sistema de administración de riesgo operativo SARO y riesgo SARLAFT.
26. Contar con o estar implementando el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG – SST) en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace o modifique.
27. Cumplir con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo respecto a sus trabajadores, y garantizar su cumplimiento por parte de sus contratistas, subcontratistas, proveedores, en los términos del Decreto 1072 de 2015 o la norma que lo reemplace o modifique.
28. Cumplir con los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST), en los términos de la Resolución No. 312 de 2019 o la norma que la reemplace o modifique.
29. Realizar los exámenes médicos ocupacionales.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

30. Realizar la inducción en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
31. Cumplir con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo de COLPENSIONES, en caso de que EL CONTRATISTA disponga de personal en las instalaciones de la Entidad.
32. Presentar a solicitud del supervisor las bases de datos con la información de las hojas de vida del personal dispuesto para la ejecución del contrato, quien, respecto de la información privada o sensible del personal referido, dará estricto cumplimiento a las obligaciones surgidas de la Ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios, las normas que los modifiquen o complementen, teniendo siempre presente la relación de aquella solicitud de datos con el ejercicio del objeto contractual. EL CONTRATISTA manifiesta conocer y aceptar en todo su contenido la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de COLPENSIONES. De igual manera, las partes y sus empleados, sus contratistas, subcontratistas y los dependientes de éstos, deberán abstenerse de obtener, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, comprar, interceptar, divulgar, modificar, emplear los datos a los que hubiere tenido acceso en función y ejercicio de la actividad contratada, salvo pacto legal en contrario y bajo el cumplimiento de las Políticas de Protección de Datos Personales de las partes.
33. Procurar que los bienes o elementos que utilice para la ejecución del contrato o entregue a COLPENSIONES en cumplimiento del objeto contractual, sean amigables con el medio ambiente.
34. Suministrar a la supervisión del contrato dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento, los informes y datos que le solicite COLPENSIONES.
35. Cumplir con las recomendaciones que en materia sanitaria y de movilidad impartan las autoridades nacionales y locales para trabajadores y dependientes, en caso de tomar medidas por COVID-19 o cualquier otra causa.
36. Cumplir con las especificaciones técnicas que en materia de SST le apliquen a los bienes o servicios objeto del presente contrato, como, por ejemplo: NTC, Norma Europea, ANSI, OHSAS, RETIE, RETILAP, NTP, INVIMA, NFPA, NSR, entre otras.
37. Cumplir con la política de comunicaciones y relacionamiento de Colpensiones, en lo que sea aplicable al contrato.
38. Ejecutar acciones tendientes a atraer, comprometer y retener a su equipo de trabajo, ofreciendo un salario emocional que garantice el bienestar de sus colaboradores y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
39. Las demás que se deriven de la ejecución del contrato.

Obligaciones específicas

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

EL CONTRATISTA además deberá cumplir con las siguientes actividades y obligaciones específicas:

1. Estar disponible desde el primer día de operación establecido en el contrato y el acta de inicio.
2. Diseñar y desarrollar de manera segura, las funcionalidades que se requieran para la prestación del servicio.
3. Garantizar el seguimiento, recuperación y continuidad de los servicios de depuración de información y gestión de cobro ofrecidos.
4. Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable relativa a la protección de datos personales, el manejo de información contenida en bases de datos personales, parámetros de seguridad de información, confidencialidad, así como, propiedad de la información, archivo, reposición y reparación de daños o pérdidas de información, según la legislación nacional vigente, en particular, la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia.
5. Informar a COLPENSIONES sobre los intentos ilegales de acceso a los datos de COLPENSIONES, que no pudieran ser impedidos, especificando la magnitud de la información comprometida y los datos que pudieron ser modificados de forma fraudulenta y las acciones correctivas para el evento. El CONTRATISTA especificará las medidas de seguridad adicionales que implementará para evitar los accesos ilegales.
6. Por estructura del proceso en COLPENSIONES, los profesionales de la etapa de determinación de la deuda, no pueden ser los mismos profesionales de la etapa de cobro persuasivo.
7. Durante el plazo de ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá producir un informe mensual detallando la cantidad y descripción de los servicios prestados a COLPENSIONES, así como los problemas presentados, tales como cortes del servicio, entre otros. Este informe mensual revisado y aprobado por el supervisor del contrato es el insumo necesario para gestionar los pagos a que haya lugar.
8. Entregar copias de la información almacenada en sus equipos cuando sea requerido por COLPENSIONES. Así mismo, a la terminación de contrato, deberá garantizar la entrega y eliminación segura de toda información "residual" de COLPENSIONES almacenada en sus equipos.

   Puesto que la información almacenada en los equipos del CONTRATISTA es propiedad de COLPENSIONES, el CONTRATISTA no podrá divulgar la información que le ha sido confiada, excepto en los casos de orden judicial o cuando COLPENSIONES así lo autorice.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

9. Informar a COLPENSIONES los datos de las personas contacto y las matrices de escalamiento de incidentes.
10. Proveer a COLPENSIONES los mecanismos de consulta, generación y entrega de reportes e informes requeridos durante la ejecución del contrato.
11. Cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio que se suscriban en virtud del contrato y se anexan a este documento.
12. Mantener informado y debidamente capacitado al personal vinculado que ejecute y desarrolle la operación.
13. Propender por iniciativa propia en la calidad y veracidad de los datos que entrega a COLPENSIONES en cada una de las etapas requeridas dentro del proceso.
14. El CONTRATISTA deberá garantizar que cumple con la Circular Externa 052 de 2007, la Circular Externa 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas vigentes sobre la materia.
15. El CONTRATISTA deberá informar a COLPENSIONES el correo electrónico que se utilizará para notificar las diferentes actuaciones que se desarrollen en ejecución del contrato.
16. El CONTRATISTA deberá entregar las evidencias de la gestión contratada a COLPENSIONES y los informes definidos como requisito para el pago de la factura del mes correspondiente.
17. Poblar la base de control y seguimiento del estado de la gestión que defina COLPENSIONES, en la que se indicarán las gestiones realizadas, los canales utilizados, el estado actualizado de la gestión y demás información que se requiera como insumo para que COLPENSIONES pueda construir el reporte desagregado de cartera con destino a la UGPP, teniendo en cuenta el anexo técnico y las estructuras establecidas en la Resolución 1702 del 2021.
18. Durante la ejecución del contrato, El CONTRATISTA deberá mantener a disposición de COLPENSIONES para su consulta, las imágenes de comunicados enviados, grabación de llamadas y evidencia de todos los medios usados para contacto, esto como servicio de consulta en línea; igualmente se deberán entregar de manera mensual todas las evidencias de la gestión a COLPENSIONES por el canal definido para tal fin.

Obligaciones específicas a nivel tecnológico

1. Disponer de una herramienta tecnológica tal como se define en los anexos, para el registro y seguimiento de toda la gestión realizada para todas las etapas del proceso con el fin de ejecutar el objeto contractual, de acuerdo con las especificaciones técnicas contenidas en este documento y sus anexos. Deberá proveer todos los elementos (hardware, software,

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

licencias, mantenimiento), que la solución requiera para conectarse con los sistemas de información de COLPENSIONES.
2. El CONTRATISTA deberá cumplir todas las obligaciones relacionadas en el Anexo Diagrama Técnico Integración de Sistemas, Anexo de Especificaciones y Condiciones Técnicas de Infraestructura, Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad, Anexo Seguridad Informática y todas aquellas inherentes a la naturaleza del contrato, y las establecidas por la ley, los reglamentos y estatutos.

Obligaciones específicas sobre seguridad de la información

EL CONTRATISTA además deberá cumplir con las siguientes actividades y obligaciones específicas:

1. Proteger apropiadamente la información de COLPENSIONES y de sus aportantes (en sus diferentes formatos), tanto la almacenada como en tránsito, frente a las amenazas que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma. Para ello deberá dar cumplimiento a la Circular Externa 052 de la Superintendencia Financiera y todas las normas legales vigentes sobre el tema.
2. Realizar periódicamente un ejercicio de análisis de riesgos relacionados con la información y actividades objeto del contrato.
3. Informar a COLPENSIONES sobre los eventos de riesgo identificados y los controles que ha adoptado para su prevención y mitigación.
4. Establecer los controles que deben implementarse para garantizar que las actividades se realicen en condiciones apropiadas de seguridad.
5. Cumplir las políticas de seguridad de la información exigidas por COLPENSIONES a las personas designadas para ejecutar las actividades del contrato. COLPENSIONES se obliga a entregar, previamente a la firma del contrato, dichas políticas.
6. Hacer extensivas estas obligaciones a los terceros en que se apoye el CONTRATISTA para la ejecución de las actividades objeto del contrato.
7. Certificar que cuenta en sus instalaciones con controles de seguridad que permitan preservar los criterios de seguridad (Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad y Privacidad) sobre los datos, la información, los procesos y los aplicativos de COLPENSIONES a los cuales puedan tener acceso en sus instalaciones o en las de COLPENSIONES.
8. Cumplir, socializar y hacer extensivos a sus empleados y demás terceros en que se apoye para la ejecución del contrato, todos los cambios y actualizaciones de las políticas de seguridad de la información y procedimientos definidos por COLPENSIONES que se

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

involucren en la ejecución del contrato, los cuales son conocidos y aceptados por EL CONTRATISTA.

9. El CONTRATISTA debe contar con logs de auditoría que permitan hacer consultas de modificaciones, inserciones y eliminación de registros, además deberá suministrar estos logs a COLPENSIONES para atender cualquier requerimiento de un despacho judicial o ente de control.
10. Cumplir las expediciones relacionadas en el Anexo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, a aquellas inherentes a la naturaleza del contrato, y las establecidas por la ley, los reglamentos o estatutos.

Obligaciones específicas sobre la gestión cobro corriente e histórico.

1. Garantizar a COLPENSIONES que la gestión y los documentos resultantes del contacto con el Aportante, provienen de este y son veraces.
2. Presentar informes de seguimiento semanales que deben contener los aportantes gestionados, el periodo, el tipo de gestiones realizadas, fechas y demás campos que sean requeridos.
3. Presentar de manera oportuna las incidencias que se presenten en la ejecución del proceso y entregar plan de acción con el cual mitigará dicho riesgo y para que COLPENSIONES esté enterado de las mismas.
4. El CONTRATISTA, salvo disposición señalada en el contrato, se compromete a no recibir documentos de ciudadanos, personas naturales o jurídicas; en tal caso deberá informarse el evento de forma inmediata al supervisor del contrato y direccionar al solicitante para que radique su solicitud a través de los canales de atención, presenciales y no presenciales, dispuestos por COLPENSIONES para tal fin.
5. El CONTRATISTA, salvo disposición señalada en el contrato, no suscribirá comunicaciones oficiales o actos administrativos a ser dirigidos a los ciudadanos, personas naturales o jurídicas. En caso de requerirse que estos sean suscritos por parte del CONTRATISTA, las mismas deberán ser gestionadas a través de los sistemas de información de COLPENSIONES, cumpliendo los requisitos de identificación con el consecutivo oficial de la Entidad, conforme a las políticas de firmas autorizadas de la Entidad.
6. El CONTRATISTA se compromete a no enviar directamente documentos a ciudadanos, personas naturales o jurídicas, salvo disposición señalada en el contrato, en cuyo caso el CONTRATISTA se compromete a realizar el envío en nombre de COLPENSIONES, a través de los medios de envío dispuestos o autorizados por la Administradora para tal fin,

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

garantizando que las pruebas correspondientes sean integradas a la documentación propiedad de COLPENSIONES.

7. El CONTRATISTA deberá registrar y cargar tanto en sus aplicativos como en el (los) aplicativos de COLPENSIONES la información correspondiente a toda la gestión y actuaciones realizadas.
8. El CONTRATISTA deberá generar y entregar informes con los análisis de tendencia y modelos predictivos, en los cuales se determine el comportamiento de los aportantes (identificación de aportantes que realizan su pago siempre de manera vencida, aportantes que se ponen al día y vuelven a incurren en mora, etapa de proceso en que se soluciona la mora, clasificación de aportantes en etapas de mora avanzada y su nivel de objeciones o recursos, periodos del año en los que los aportantes más incurren en mora entre otras).

Obligaciones frente a la etapa de la Determinación de la Deuda

Generalidades

La etapa de Determinación de la Deuda contempla las fases de Aviso de incumplimiento, Requerimiento de Constitución en Mora (RCM), Liquidación Certificada de la Deuda (LCD) y Constancia Ejecutoria tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1. Flujo proceso Determinación de la Deuda

Mes de pago	Aviso Incumplimiento				Requerimiento	
	Primer aviso		Segundo aviso		RCM	
	Alistamiento o envío	Respuesta	Alistamiento o envío	Respuesta	Alistamiento o envío	Objeciones aportante y validación interna
30 días	10 días	20 días	10 días	20 días	10 días	20 días
Mes inicio gestión de seguimiento	1er mes		2do mes		3er mes	

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

Liquidación certificada						Constancia
LCD				Recurso LCD		Constancia ejecutoria
Alistamiento, envío, citación y validación del recibido	Notificación personal	Notificación por aviso	Notificación página web	Recurso LCD por el aportante y validación interna		Generación
15 días	5 días	10 días	10 días	20 días	10 días	20 días
4to mes			5to mes		6to mes	

ETAPA DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO Y/O PRIMER REQUERIMIENTO

El aviso de incumplimiento y/o el primer requerimiento se conforman por la gestión de depuración, envío de notificación por mora y cobro temprano. Estas actividades tienen como finalidad incentivar el pago y/o el reporte de novedades por parte de los aportantes, y no llegar a un cobro persuasivo y/o coactivo por el aportante deudor.

A. Proceso de envío de avisos de incumplimiento y/o primer requerimiento, gestión de respuestas o PQRS.

El aviso de incumplimiento se encuentra definido para los aportantes que registran incumplimiento menor o igual a 30 días en el pago de aportes a partir de la fecha de pago y su objetivo es promover el reporte de novedades o el pago voluntario de los aportes, para ello el CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes actividades definidas, así:

A.1. Primer Aviso de Incumplimiento

Tiene por objeto incentivar el pago voluntario de las contribuciones parafiscales de la protección social en el momento que se genera el incumplimiento.

En este sentido, el CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

1. Generar y/o recibir el archivo de aportantes que presenten incumplimiento en el pago de aportes a pensión igual o inferior a treinta (30) días calendario, a partir de su fecha límite de pago de aportes pensionales o los que defina COLPENSIONES para el envío y notificación del Aviso de Incumplimiento.
2. Analizar la información generada y/o recibida para la actualización de los datos de ubicación y contacto de los aportantes que se requieran para el aviso de incumplimiento.
3. Clasificar y/o segmentar los aportantes a enviar el aviso de incumplimiento, de acuerdo con el canal de comunicación determinado, según características de los datos de ubicación y contacto, y/o morosidad o según la estrategia que se defina para tal efecto:

   a. Correos Electrónicos
   b. Mensajes de Texto o SMS y NAP
   c. Llamadas telefónicas
   d. Correo físico
   e. Otros medios propuestos según estrategia del contratista.

4. Enviar los Avisos de Incumplimiento a través del canal definido para ello y realizar el seguimiento respectivo a la efectividad de la entrega, generando los reportes de evidencia de notificación y estadísticos correspondientes.
5. Realizar seguimiento a los aportantes notificados conservando el registro y las evidencias de la gestión realizada con cada aportante.
6. Generar las estrategias que permitan la notificación de los aportantes de difícil ubicación y contacto para garantizar la misma.
7. Realizar la retroalimentación de datos de ubicación y contacto referidos por el CONTRATISTA como producto de la labor de comunicación con el aportante.
8. Generar reporte de los avisos de incumplimiento enviados, el medio utilizado y el resultado de la gestión, así como el análisis de tendencias o modelos predictivos que permitan anticiparse a que un aportante pueda incurrir en mora.
9. Gestionar las respuestas a las comunicaciones que radiquen los aportantes por los diferentes canales de COLPENSIONES, como consecuencia del envío del aviso de incumplimiento dentro de los términos legales.
10. Recibir, gestionar y clasificar las respuestas de los aportantes por la tipología o casuística y generar informe o reporte de acuerdo con lo definido por COLPENSIONES.
11. Hacer entrega de la estrategia de mejoramiento del proceso.
12. Gestionar y entregar a medida que se produzcan los documentos y evidencias a COLPENSIONES de acuerdo con lo indicado en los anexos técnicos de la Resolución 1702

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
www.colpensiones.gov.co
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777

del 2021 y los requeridos por COLPENSIONES, conforme a la normatividad vigente; así como los informes periódicos de la ejecución y control del proceso.

13. Realizar el análisis de los resultados del envío del primer Aviso de Incumplimiento e identificar los aportantes que persisten en la deuda con el objeto de realizar el envío de un segundo requerimiento.
14. Analizar y hacer seguimiento a los aportantes que no normalizaron la deuda con el envío del primer aviso para actualizar la gestión y el estado de los aportantes en el aplicativo que el CONTRATISTA determine para tal fin.

A.2 Primer requerimiento

Son aquellas acciones de cobro diferentes a las contempladas en la Resolución 1702 del 2021 de la UGPP, las cuales corresponden al cobro histórico. En este sentido, el CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones:

1. Generar y/o recibir el archivo de aportantes que presenten incumplimiento en el pago de aportes a pensión y/o los que defina COLPENSIONES.
2. Analizar la información generada y/o recibida para la actualización de los datos de ubicación y contacto de los aportantes que se requieran para el primer requerimiento.
3. Clasificar y/o segmentar los aportantes a enviar el primer requerimiento, de acuerdo al canal de comunicación determinado, según características de los datos de ubicación y contacto, y/o morosidad o según la estrategia que se defina para tal efecto:

    a. Correos Electrónicos
    b. Mensajes de Texto o SMS y NAP
    c. Llamadas telefónicas
    d. Correo físico
    e. Otros medios propuestos según estrategia del contratista

4. Enviar el Primer Requerimiento a través del canal definido para ello y realizar el seguimiento respectivo a la efectividad de la entrega, generando los reportes de evidencia de notificación y estadísticos correspondientes.
5. Realizar seguimiento a los aportantes notificados conservando el registro y las evidencias de la gestión realizada con cada aportante.
6. Generar las estrategias que permitan la notificación de los aportantes de difícil ubicación y contacto para garantizar la misma.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

7. Realizar la retroalimentación de datos de ubicación y contacto referidos por el CONTRATISTA como producto de la labor de comunicación con el aportante.
8. Generar reporte de los avisos de incumplimiento enviados, el medio utilizado y el resultado de la gestión, así como el análisis de tendencias.
9. Gestionar las respuestas a las comunicaciones que radiquen los aportantes por los diferentes canales de COLPENSIONES, como consecuencia del envío del primer requerimiento dentro de los términos legales.
10. Recibir, gestionar y clasificar las respuestas de los aportantes por la tipología o casuística y generar informe o reporte de acuerdo con lo definido por COLPENSIONES.
11. Hacer entrega de la estrategia de mejoramiento del proceso.
12. Custodiar y entregar de manera mensual a COLPENSIONES los documentos y evidencias de la gestión de acuerdo con lo indicado en los anexos técnicos y los requeridos por COLPENSIONES, conforme a la normatividad vigente; así como los informes periódicos de la ejecución y control del proceso.
13. Realizar el análisis de los resultados del envío del Primer Requerimiento e identificar los aportantes que persisten en la deuda con el objeto de realizar el envío de un Segundo Requerimiento.
14. Analizar y hacer seguimiento a los aportantes que no normalizaron la deuda con el envío del primer requerimiento para actualizar la gestión y el estado de los aportantes en el aplicativo que el CONTRATISTA determine para tal fin.

A.3 Segundo requerimiento

Tiene por objeto dar una nueva oportunidad al aportante moroso para realizar su pago de manera voluntaria e inmediata de la obligación y/o reportar las novedades correspondientes antes de generar un Requerimiento de Constitución en Mora (RCM). En este sentido, el CONTRATISTA tiene las siguientes obligaciones:

1. Generar y/o recibir el archivo de aportantes que presenten incumplimiento igual o mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de su fecha límite de pago de aportes pensionales o los que defina COLPENSIONES para la generación del Segundo Requerimiento.
2. Analizar la información generada y/o recibida para la actualización de los datos de ubicación y contacto de los aportantes que se requieran para el Segundo Requerimiento.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3. Clasificar y/o segmentar los aportantes a enviar el Segundo Requerimiento, de acuerdo con el canal de comunicación determinado, según características de los datos de ubicación y contacto, y/o morosidad o según la estrategia que se defina para tal efecto:

    a. Correos Electrónicos
    b. Mensajes de Texto o SMS y NAP
    c. Llamadas telefónicas
    d. Correo físico
    e. Otros medios propuestos según estrategia del CONTRATISTA.

4. Enviar el Segundo Requerimiento a través del canal definido para ello y realizar el seguimiento respectivo a la efectividad de la entrega, generando los reportes de evidencia de notificación y estadísticos correspondientes.
5. Realizar seguimiento a los aportantes notificados conservando el registro y las evidencias de la gestión realizada con cada aportante.
6. Generar las estrategias que permitan la notificación de los aportantes de difícil ubicación y contacto para garantizar la misma.
7. Realizar la retroalimentación de datos de ubicación y contacto referidos por el CONTRATISTA o como producto de la labor de comunicación con el aportante.
8. Generar reporte del Segundo Requerimiento enviado, el medio utilizado y el resultado de la gestión, así como el análisis de tendencias o modelos predictivos que permita anticiparse a que un aportante pueda incurrir en mora.
9. Recibir, gestionar y clasificar las respuestas a las comunicaciones que radiquen los aportantes por los diferentes canales de COLPENSIONES, como consecuencia del Segundo Requerimiento dentro de los términos legales.
10. Clasificar las respuestas de los aportantes por la tipología o casuística y generar informe o reporte para entrega a COLPENSIONES.
11. Hacer entrega de la estrategia de mejoramiento del proceso.
12. Gestionar, custodiar y entregar a medida que se produzcan los documentos y evidencias a COLPENSIONES de la gestión de acuerdo con lo indicado en los anexos técnicos y los requeridos por COLPENSIONES, conforme a la normatividad vigente; así como los informes periódicos de la ejecución y control del proceso.
13. Realizar el análisis de resultados del envío del Segundo Requerimiento e identificar los aportantes que persisten en la deuda con el objeto de determinar la base de aportantes para el cargue en el sistema de cobro, el definido por COLPENSIONES o el aplicativo

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

dispuesto por el CONTRATISTA para el manejo, gestión y seguimiento de los procesos de cobro para el envío del Requerimiento de Constitución en Mora.

14. Analizar y hacer seguimiento a los aportantes que no normalizaron la deuda con el envío del Segundo Requerimiento para actualizar la gestión y el estado de los aportantes en el aplicativo que el CONTRATISTA determine para tal fin.
15. Generar notificaciones a los afiliados dependientes asociados a aportantes con Segundo Requerimiento y demás acciones asociadas al proceso que se requieran.
16. Disponer de un aplicativo que maneje, controle y haga seguimiento a los procesos de cobro en todas sus etapas, conforme a lo requerido por la entidad y a los tiempos establecidos por la UGPP y las demás normas vigentes.

B. Requerimiento Constitución en Mora (RCM) y gestión de objeciones

Se entiende como Requerimiento de Constitución en Mora (RCM), el documento oficial mediante el cual COLPENSIONES constituye en mora al aportante sobre las obligaciones pendientes de pago de acuerdo con el artículo 2 del Decreto 2633 de 1994, el Decreto 1833 de 2016 y todas las normas vigentes, las que el CONTRATISTA observará con total rigurosidad.

En este sentido, las obligaciones del CONTRATISTA son las siguientes:

1. Cargar la base de aportantes en mora al aplicativo definido por COLPENSIONES o al aplicativo del CONTRATISTA y hacer envío y seguimiento a la generación de los Requerimientos de Constitución en Mora (RCM).
2. Generar el Requerimiento de Constitución en Mora (RCM).
3. Según la estrategia y en los casos que defina COLPENSIONES, el CONTRATISTA enviará vía correo electrónico y/o físico a los aportantes en mora el Requerimiento de Constitución en Mora.
4. Realizar seguimiento al recibo y respuesta de los Aportantes a los que se les envió el Requerimiento de Constitución en Mora y generar los reportes que defina COLPENSIONES.
5. Ejecutar las acciones tendientes a lograr la localización y notificación en caso que el aportante no haya podido ser contactado, de acuerdo a las definiciones de COLPENSIONES.
6. Presentar reporte mensual o en la periodicidad que COLPENSIONES defina, respecto de los Requerimientos de Constitución en Mora (RCM) enviados, el medio utilizado, y el resultado de la gestión.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

7. Responder y gestionar las objeciones que radiquen los aportantes como respuesta a los RCM enviados, por los diferentes canales de COLPENSIONES, de conformidad con los términos legales que indican los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y demás normas aplicables, para esto se deberán realizar verificaciones de calidad y clasificar la tipología de respuesta.
8. Generar documentación y formalización de la gestión de acuerdo a lo indicado en la Resolución 1702 del 2021 y por COLPENSIONES de conformidad con las tablas de retención documental vigentes junto con los informes y archivos de salida y control.
9. Analizar y hacer seguimiento a los aportantes que no normalizaron la deuda con el envío del RCM y se les generó citación para la notificación personal y entrega de la Liquidación Certificada de Deuda (LCD), para actualizar la gestión y el estado de los aportantes en el aplicativo que el COLPENSIONES determine para tal fin.
10. El CONTRATISTA deberá parametrizar y controlar los términos definidos por COLPENSIONES y establecidos normativamente.
11. Hacer entrega de la estrategia de mejoramiento del proceso.
12. Generar, custodiar y entregar a través de servicios web a COLPENSIONES de conformidad con las tablas de retención documental vigentes, la documentación que evidencia la gestión, para lo cual deberá estructurar archivos digitales y/o físicos con la documentación enviada por el contratista y recibida del Aportante, en desarrollo de la gestión realizada.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

C. Liquidación Certificada de Deuda (LCD), gestión de recursos y generación de Constancia Ejecutoria

La Liquidación Certificada de la Deuda (LCD) hace referencia al acto administrativo que presta merito ejecutivo para el inicio del proceso de cobro coactivo de conformidad con el artículo 24 de la Ley 100 de 1993 y el Manual de Cobro de la entidad consagrado en la Resolución 504 de 2013, modificado por la Resolución 163 de mayo de 2015.

El CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades:

1. Actualizar la deuda a la fecha de emisión de la citación para la notificación de la Liquidación Certificada de Deuda, conforme a la información que suministre Colpensiones.
2. Generar la Liquidación Certificada de Deuda.
3. Elaborar las citaciones y enviarlas al aportante para que este se notifique de la LCD.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

4. Según la estrategia y en los casos que defina COLPENSIONES, el CONTRATISTA enviará vía correo electrónico de acuerdo con lo indicado por COLPENSIONES y/o físico a los aportantes en mora la citación para la notificación personal de la Liquidación Certificada de la Deuda
5. Realizar seguimiento si el aportante deudor recibió la citación para la notificación personal de la Liquidación Certificada de la Deuda y generar los reportes que defina COLPENSIONES.
6. En caso de que el aportante no haya podido ser contactado para la entrega de la citación, el CONTRATISTA deberá adelantar las acciones tendientes a lograr dicha localización y remitir la notificación por aviso de ser el caso, de acuerdo con las definiciones de COLPENSIONES.
7. En caso de la no contractibilidad con el Aportante para la entrega de la citación por aviso, el CONTRATISTA deberá remitir el detalle de los Aportantes en la estructura definida por COLPENSIONES con el fin de ser publicada en la página web de COLPENSIONES.
8. Generar la Liquidación Certificada de la Deuda para ser enviada a los Puntos de Atención - PAC con el fin de entregarla al aportante en el momento de la notificación personal.
9. Generar la Liquidación Certificada de la Deuda para ser enviada junto con la notificación por aviso cuando no sea posible notificar personalmente al aportante o no sea posible su ubicación.
10. Realizar el seguimiento respectivo y generación de reportes que defina COLPENSIONES.
11. Proyectar la respuesta que resuelve los recursos presentados contra la LCD, dentro del término legal establecido en la normatividad vigente de acuerdo con el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas aplicables.
12. Validar que se encuentren debidamente notificados y resueltos todos los recursos presentados por los deudores contra las Liquidaciones Certificadas de la Deuda (LCD) con el fin de que se genere la respectiva constancia de ejecutoria, determinar los aportantes a quienes se les debe continuar el proceso de cobro validando previamente con COLPENSIONES aquellos aportantes que hayan normalizado su deuda.
13. Analizar y hacer seguimiento a los aportantes que no normalizaron la deuda con el envío de la LCD y actualizar la gestión y el estado de los aportantes en el aplicativo que COLPENSIONES determine para tal fin.
14. Hacer entrega de la estrategia de mejoramiento del proceso.
15. Custodiar y entregar a través de servicios web a COLPENSIONES de conformidad con las tablas de retención documental vigentes la documentación que evidencie la gestión, para lo cual deberá estructurar archivos digitales y físicos con la documentación generada en

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

desarrollo de la gestión realizada, tanto para COLPENSIONES, como para los entes de control y procesos judiciales o de cobro futuros.

16. Generar y conservar la Constancia Ejecutoria y demás documentos que COLPENSIONES requiera.
17. El CONTRATISTA deberá realizar todas las actividades descritas en este documento dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con las normas legales vigentes y requerimientos de COLPENSIONES. El CONTRATISTA para cada actividad de la etapa de Determinación de la Deuda debe tener la gestión requerida al 100%, actualizada en el expediente de cada aportante/periodo de manera diaria en el sistema del CONTRATISTA o aplicativos que defina COLPENSIONES para tal fin, de manera que se garantice la completitud desde el inicio hasta el fin de los requisitos necesarios para el paso a la etapa de Cobro Persuasivo. COLPENSIONES entregará la información de contacto que tiene en sus aplicativos o sistemas de información y/o solicitará que el proponente suministre información propia de contacto, para el envío de las notificaciones en la etapa de Determinación de la Deuda.

Terminada la gestión operativa de cobro referente a la etapa de Determinación de la Deuda con la constitución del Título Ejecutivo (Constancia ejecutoria expedida) el cual debe cumplir los requisitos de ser claro, expreso y exigible, el CONTRATISTA previa calificación del deudor y validación, iniciará la ejecución de la gestión operativa del cobro persuasivo.

COLPENSIONES podrá hacer entrega de casos que se encuentren en cualquier etapa o subetapa de cobro, bien sea determinación de la deuda o cobro persuasivo, por lo que el CONTRATISTA dará continuidad al proceso en la etapa o sub etapa en que se encuentre.

COLPENSIONES definirá los parámetros y suministrará las plantillas para notificar a los aportantes y responder las peticiones de los mismos, en cada una de las etapas; la respuesta que emita el CONTRATISTA dependerá de lo solicitado por el aportante.

Obligaciones frente a la etapa de cobro persuasivo

Etapa de Cobro Persuasivo: Generalidades:

ETAPA DE COBRO PERSUASIVO

El cobro persuasivo consiste en gestionar la recuperación de las obligaciones en mora mediante invitaciones dirigidas a los deudores de COLPENSIONES para que de manera voluntaria

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

cancelen sus deudas, evitando el inicio de un proceso de cobro coactivo, de acuerdo con la Resolución 1702 del 2021, expedida por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal UGPP.

Obligaciones específicas:

En desarrollo de la etapa de cobro persuasivo, El CONTRATISTA, deberá realizar las siguientes actividades:

1. Analizar la información recibida de la etapa de determinación de la deuda, validando al efecto que el titulo constituido presta merito ejecutivo.
2. Clasificar y/o segmentar a los deudores a los que se les enviará la invitación de pago, de acuerdo con el canal de comunicación determinado, según características de los datos de ubicación y contacto, y/o morosidad o según la estrategia que se defina para tal efecto.
3. Contactar dos (2) veces, a los deudores en la gestión de cobro persuasivo. El primer contacto se debe realizar dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la constitución o firmeza del título ejecutivo, de manera escrita, remitiendo la comunicación por correo, atendiendo el glosario de términos definidos en Anexo - Solución de Gestión Orientada al Cliente A. Glosario, y el segundo contacto, en cualquiera de las otras formas que se establecen en la reglamentación, previamente acordadas entre las partes, y dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto, de manera que no se supere un total de cuarenta y cinco (45) días calendario.
4. Remitir a los deudores en la gestión de cobro persuasivo, los anexos con el detalle de la deuda, independientemente de la extensión del documento.
5. Diligenciar y controlar la estadística respectiva sobre las invitaciones de pago remitidas. Sobre el particular, es importante mantener a disposición de COLPENSIONES, todo el tiempo, todos los informes pertinentes de la labor desarrollada, incluidos los detalles de las notificaciones realizadas.
6. Informar a los deudores que se contacten sobre la necesidad de reportar las novedades a través del operador PILA y/o herramienta del portal web del aportante (PWA), o la que disponga COLPENSIONES, conservando el registro y las evidencias de la gestión realizada con cada aportante, y promocionando el enrolamiento en los canales que COLPENSIONES haya definido para tal fin.
7. Informar a los deudores que se contacten sobre la necesidad de reportar las novedades a través del operador PILA, siempre y cuando se encuentren dentro del mismo mes de pago y, conservando el registro y las evidencias de la gestión realizada con cada aportante o promocionar el enrolamiento en los canales que COLPENSIONES haya definido para tal fin.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

8. Generar e implementar nuevas estrategias que permitan la notificación de los deudores de difícil ubicación.
9. Mantener actualizada la base de contacto y ubicación de los deudores en etapa de cobro persuasivo.
10. Generar los reportes necesarios sobre las invitaciones de pago remitidas, detallando en cada caso el resultado de la gestión.
11. Atender las respuestas a las comunicaciones que radiquen los aportantes respecto a esta gestión de cobro persuasivo.
12. Custodiar y entregar de manera mensual a COLPENSIONES los documentos y evidencias de la gestión de acuerdo con lo indicado en los anexos técnicos de la Resolución 1702 del 2021y lo requerido por COLPENSIONES, en la forma y características propias del gestor documental de COLPENSIONES.
13. Mantener los registros y actualizaciones correspondientes a la etapa de cobro persuasivo de conformidad con lo establecido en la entrega de documentación y evidencias de este documento y con lo establecido en el anexo técnico Gestión Documental.
14. Mantener la gestión requerida al 100% actualizada en el expediente de cada aportante/periodo y de igual forma actualizado en el sistema o aplicativo que defina COLPENSIONES para tal fin, realizando el registro diario de la gestión de manera que se garantice la completitud desde el inicio hasta el fin de los requisitos necesarios para el paso a la etapa de cobro coactivo.
15. Asegurar la conformación y conservación de los expedientes de cobro y la normalización de su producción documental, a fin de garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de los documentos de archivo, autorizando su uso y acceso conforme la política y lineamientos de archivo y gestión documental de Colpensiones.
16. El contratista deberá entregar los documentos que se produzcan o reciban en desarrollo de las actuaciones administrativas y contractuales en el orden en que se generan, en atención al principio de procedencia y orden original, en carpetas debidamente identificadas por número de proceso y conforme lo establecido en el anexo técnico de gestión documental, en particular el proceso de envío de comunicaciones correspondientes a la etapa de cobro persuasivo.
17. El CONTRATISTA deberá dar respuesta a los trámites de PQRS, correspondencia, asíncronas, objeciones, recursos y cualquier otro trámite que se derive de los procesos de determinación de la deuda y cobro persuasivo, dentro de los tiempos establecidos por COLPENSIONES, sin exceder bajo ninguna circunstancia los términos legales.

Documentos con firma digital

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El contratista deberá realizar el firmado de documentos de archivo – Comunicaciones oficiales enviadas, con su respectiva estampa de tiempo y la transferencia de los documentos de archivo hacia el Gestor Documental Filenet P8, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad.

El contratista debe asegurar la firma digital, así como el estampado cronológico de los documentos que lo requieran y que sean generados en la herramienta, durante toda la ejecución del contrato

El CONTRATISTA debe utilizar los servicios provistos por COLPENSIONES para efectos de dar cumplimiento a lo exigido en materia de implementar la Firma Digital y la Estampa de Tiempo en los documentos desarrollados y/o enviados por fuera del BPM de la entidad. La forma y políticas de utilización de estos servicios se evaluarán en su momento en mesas de trabajo conjuntas entre el CONTRATISTA y COLPENSIONES.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Control de calidad y seguimiento

El CONTRATISTA deberá garantizar que cumple con las condiciones de calidad mínimas exigidas por COLPENSIONES para: 1) Generación de los comunicados que se deriven de la ejecución de los servicios contratados y 2) Evidencias de la gestión realizada por el CONTRATISTA asociada al envío de comunicados COLPENSIONES realizará control de calidad sobre una muestra de los documentos mencionados y aplicará el Acuerdo de Nivel de Servicio contemplado en el Anexo Técnico Acuerdos de Nivel de Servicio, respecto de los comunicados que no cumplan con las condiciones de calidad establecidas por COLPENSIONES.

COLPENSIONES, realizará visitas y convocará a reuniones de seguimiento para evaluar los resultados y avances, adicionalmente para revisar la operación.

QUINTA. OBLIGACIONES DE COLPENSIONES:

1. Impartir instrucciones para la ejecución de los servicios contratados, teniendo en cuenta los acuerdos de servicio que para el efecto se suscriban.
2. Facilitar a través de los Supervisores, la información y documentación que requiera el CONTRATISTA para el cumplimiento del objeto del contrato.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

3. Formular por escrito las sugerencias, observaciones y recomendaciones sobre los asuntos que estime convenientes en desarrollo del contrato.
4. Realizar a través de los supervisores del contrato el seguimiento de las obligaciones contractuales y presentar las observaciones pertinentes al contratista con ocasión del desarrollo del mismo.
5. Mantener una comunicación oportuna con el CONTRATISTA a través de los supervisores del contrato según corresponda.
6. Designar los supervisores del contrato según corresponda, a través de los cuales COLPENSIONES mantendrá la interlocución permanente y directa con el interlocutor designado por el contratista.
7. Informar al CONTRATISTA cualquier modificación que se efectúe a nivel de procesos, herramientas, instructivos, etc. y los informes que se deben enviar por parte del mismo que se relacionen con el contrato.
8. Pagar oportunamente al contratista los valores que se establecen en el contrato.
9. Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, lo cual será verificado por los supervisores del contrato según corresponda.
10. Supervisar el desarrollo y ejecución del contrato y acceder a los documentos e información que soportan la labor del contratista.
11. Verificar que el CONTRATISTA cumpla con todas las obligaciones pactadas y las que tienen que ver con el pago de aportes al Sistema Integrado de Seguridad Social en salud, pensiones, riesgos laborales y aportes parafiscales según obligación legal.
12. Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados de la presente contratación y sanción para quien los vulnere.
13. Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufra en desarrollo o con ocasión de la presente contratación.
14. Garantizar el debido proceso al CONTRATISTA en todas las actuaciones que se tengan con ocasión del desarrollo del contrato.
15. Aprobar la propuesta realizada por el CONTRATISTA, respecto al correo electrónico que se utilizará para notificar las diferentes actuaciones que se desarrollen en ejecución del contrato.

SEXTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta por la suma de DIECISÉIS MIL DOSCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE ($16.223.619.750), incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos directos e indirectos que se causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

SÉPTIMA. FORMA DE PAGO: COLPENSIONES pagará al CONTRATISTA el valor del contrato en mensualidades vencidas o fracción de mes, correspondiente a los servicios efectivamente prestados de conformidad con las especificaciones técnicas y obligaciones del CONTRATISTA y recibidos a satisfacción por los supervisores del contrato. La factura correspondiente debe contener la discriminación de los servicios efectivamente prestados multiplicado por el valor unitario de acuerdo con la tarifa de precios contratada.

Para efectos de lo anterior el CONTRATISTA deberá presentar el respectivo informe como soporte y haber realizado la entrega de las evidencias correspondientes al mes que pretende cobrar de conformidad con lo exigido en el contrato. Para efectos de aprobación del pago COLPENSIONES previamente confrontará la información entregada por el CONTRATISTA resultado de su gestión mensual con los reportes requeridos, frente a los requerimientos y tiempos establecidos en el flujo del proceso y en los acuerdos de nivel de servicio dispuestos como anexo a este documento, verificando adicionalmente el cumplimiento de indicadores de gestión mensual.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARÁGRAFO PRIMERO: Para cada uno de los pagos EL CONTRATISTA deberá presentar factura en la fecha que indique COLPENSIONES acompañada del informe mensual de labores con el detalle solicitado por COLPENSIONES, de la certificación expedida por el representante legal y/o revisor fiscal, según obligación legal, de encontrarse al día en los pagos a la seguridad social integral, riesgos laborales y aportes parafiscales correspondiente al mes de presentación de la factura.

Los pagos se realizarán una vez que los supervisores del contrato envíen el certificado donde conste el cumplimiento de las actividades en el mes que se pretende cobrar.

Los pagos se realizarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la respectiva factura o cuenta de cobro o a la aprobación de la factura electrónica por parte de COLPENSIONES, junto con los demás documentos enunciados.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si la factura no ha sido correctamente elaborada o la factura electrónica es rechazada o no se acompaña de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

PARÁGRAFO TERCERO: El (los) supervisor(es) del contrato elaborará y remitirá para su archivo en el Expediente Contractual, un Informe Parcial de Ejecución y Supervisión del Contrato por cada pago que gestione en desarrollo del presente contrato.

DESCUENTOS EN EL PAGO POR NO CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO:

EL CONTRATISTA debe descontar de la factura, y en caso de que proceda, el valor de las sumatorias de descuentos según los ANS establecidos en el Anexo - Acuerdos de Niveles de Servicio y revisado previamente

OCTAVA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El presente contrato cuenta con los recursos amparados en el certificado de disponibilidad No. Certificado de Disponibilidad No. 1000008849 - Presupuesto RPM del 14 de febrero de 2024, según la siguiente discriminación por vigencia:

2024	2025	2026
$4.593.777.522	$9.205.945.956	$2.423.896.272

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NOVENA. LUGAR DE EJECUCIÓN: La entrega se deberá realizar en Bogotá, la notificación de los aportantes se deberá realizar a nivel Nacional.

DÉCIMA. SUPERVISIÓN: La supervisión del contrato será ejercida por el Director de Ingresos por Aportes en lo correspondiente a la Etapa de Determinación de la Deuda y Nulidad de Traslados y el Director de Cartera en lo que corresponde a la Etapa de Cobro Persuasivo de COLPENSIONES o por quienes éstos designen, de conformidad con lo establecido en la Resolución 99 de 2018 o la norma que haga sus veces. La designación de la supervisión podrá ser modificada por COLPENSIONES y será comunicada al CONTRATISTA sin que para ello se requiera la modificación de la presente cláusula, de conformidad con el Manual de Contratación de COLPENSIONES.

DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS DEL CONTRATO: Con el fin de amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual relacionados con el presente contrato como requisito para iniciar la ejecución, EL CONTRATISTA deberá constituir garantía única de cumplimiento del contrato que podrá consistir en: Fiducia mercantil en garantía; garantía bancaria a primer requerimiento; póliza expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

Colombia, cuya póliza matriz esté debidamente aprobada por la Superintendencia Financiera y deberá constituirse en formato y condiciones generales a favor de *"Empresas Industriales y Comerciales del Estado"*, o en formato y condiciones generales a favor de *"Entidades públicas con Régimen Privado de Contratación"* y en todo caso debe garantizar el pago de las multas y la cláusula penal pecuniaria, dejando constancia en el texto de la póliza que el asegurado y beneficiario es LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES, EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, NIT No. 900.336.004 – 7, con los siguientes amparos:

AMPARO	VIGENCIA	PORCENTAJE
Cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato	Igual al plazo del contrato, y cuatro (4) meses más y en todo caso hasta su liquidación.	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	Igual al plazo del contrato y tres (3) años más y en todo caso hasta su liquidación.	Diez por ciento (10%) del valor total del contrato
Calidad del servicio	El plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y en todo caso hasta su liquidación.	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de modificación, suspensión, adición, prórroga o ampliación del plazo, EL CONTRATISTA deberá ampliar o modificar las garantías exigidas, ajustándolas de conformidad con las condiciones establecidas en la presente cláusula. Sin perjuicio de lo anterior, COLPENSIONES podrá solicitar a la aseguradora la prórroga o modificación de las pólizas a cargo de EL CONTRATISTA, cuando este se negare a hacerlo y el valor de la prima que corresponda, se descontará de las sumas a él adeudadas. El garante podrá subrogarse en las obligaciones de EL CONTRATISTA para con COLPENSIONES.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las garantías que debe constituir EL CONTRATISTA a favor de COLPENSIONES requieren aprobación por parte de ésta y los gastos que se ocasionen en su expedición correrán por cuenta de EL CONTRATISTA. Es entendido que la responsabilidad de EL CONTRATISTA no se limita al monto de la garantía o póliza de seguros, sino que se extiende

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

a cubrir la totalidad de los perjuicios que se le ocasione a COLPENSIONES o a terceros en la ejecución del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. MULTAS: En caso de retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA en virtud del presente contrato, COLPENSIONES cobrará multas diarias y sucesivas conminatorias o de apremio equivalentes al uno por mil (1x1000) del valor total del presente contrato, por cada día hábil de retardo, sin que el monto total de la multa exceda el diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato. El cobro de la multa no exonera a EL CONTRATISTA del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

PARÁGRAFO. Para hacer efectiva la cláusula de multas, el supervisor, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 99 de 2018 presentará el correspondiente informe a la Gerencia Administrativa, en el cual evidenciará la situación de posible incumplimiento. Con base en dicho informe, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa requerirá al CONTRATISTA para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la comunicación, proceda al pago de la multa o indique las razones por las cuales se encuentra en desacuerdo con dicho informe, demuestre que ya cumplió con la obligación a su cargo o presente un plan o propuesta de cumplimiento. Hecho lo anterior, COLPENSIONES procederá a analizar las razones expuestas por EL CONTRATISTA y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación respectiva, se manifestará sobre lo señalado por EL CONTRATISTA en su respuesta. De no aceptar las razones invocadas por EL CONTRATISTA, cuando quiera que éste opte por dar una explicación, COLPENSIONES podrá cobrar el valor por concepto de multa, mediante compensación o descuento de saldos que tenga pendiente EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA autoriza irrevocablemente a COLPENSIONES para que descuente los valores a su cargo por concepto de multa de cualquier suma a su favor por efecto de este u otro contrato. Del procedimiento y las actuaciones acá indicadas deberá informarse a la Compañía de Seguros, y en todo caso COLPENSIONES permitirá su actuación en el mismo. En caso de optarse por un plan o propuesta de cumplimiento, se solicitará el concepto de la supervisión sobre la viabilidad del plan o la propuesta. En caso que el plan o propuesta se encuentre viable, se realizará el seguimiento en los términos que se apruebe el plan o la propuesta. De lo contrario, COLPENSIONES cobrará la multa que corresponda.

DÉCIMA TERCERA. PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total o parcial al objeto del contrato o a las obligaciones emanadas del mismo, EL CONTRATISTA pagará a COLPENSIONES el veinte por ciento (20%) del valor del mismo, dentro de los quince (15) días

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

hábiles siguientes a la terminación del contrato, anticipada o por vencimiento del plazo, como estimación anticipada y parcial de perjuicios, y sin perjuicio de las multas, suma ésta que será exigible por vía ejecutiva, para lo cual, éste documento presta mérito ejecutivo, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno para constituirlo en mora, requerimiento al cual renuncia expresamente EL CONTRATISTA mediante éste contrato. Dicha suma se tendrá como pago parcial de los perjuicios que reciba COLPENSIONES por el incumplimiento. De conformidad con lo anterior, COLPENSIONES se reserva el derecho de reclamar judicial o extrajudicialmente los perjuicios que no se alcanzaren a cubrir con el monto de la cláusula penal pactada. El pago de la pena establecida en esta cláusula no constituirá obstáculo para exigir de EL CONTRATISTA:(i) el pago total de los perjuicios causados a COLPENSIONES, y (ii) el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA. COLPENSIONES podrá o descontar el valor de la pena y/o de los perjuicios causados del saldo que exista a favor de EL CONTRATISTA si lo hubiere, o hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

PARÁGRAFO. Para hacer uso de esta cláusula, el supervisor, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 99 de 2018, presentará el correspondiente informe a la Gerencia Administrativa, en el cual evidenciará la situación de posible incumplimiento. Con base en dicho informe, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa requerirá al CONTRATISTA, para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del mismo, explique las razones a que haya lugar. Frente a lo cual COLPENSIONES procederá a analizar las razones expuestas por EL CONTRATISTA y dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación respectiva, señalará en comunicación escrita si acepta total o parcialmente las razones presentadas. De no aceptarlas y de considerar la existencia de un incumplimiento atribuible al CONTRATISTA, generador de perjuicios a COLPENSIONES, ésta podrá hacer uso del monto previsto en la cláusula penal prevista en el contrato, como tasación anticipada y parcial de perjuicios, mediante la compensación o el descuento de saldos que tenga pendiente EL CONTRATISTA. Con la firma del contrato, EL CONTRATISTA autoriza irrevocablemente a COLPENSIONES para que compense el valor por concepto del monto de la cláusula penal, con cualquier suma a su favor por efecto de éste u otro contrato vigente en la Entidad. Del procedimiento y las actuaciones acá indicadas deberá informarse a la Compañía de Seguros, y en todo caso COLPENSIONES permitirá su actuación en el mismo.

En el evento de no existir saldos a favor del CONTRATISTA con los cuales se pueda hacer el pago de la cláusula penal pecuniaria, dicho pago se deberá realizar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes: i) a la terminación anticipada del contrato, o ii) a la comunicación de

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

COLPENSIONES en la que manifieste que no acepta las explicaciones dadas por el CONTRATISTA.

DÉCIMA CUARTA. - INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA Y EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: EL CONTRATISTA dispondrá de la autonomía técnica, administrativa, inherente a su calidad y, por lo tanto, correrán por su cuenta los gastos y riesgos que demande la ejecución del objeto del contrato, la contratación de los trabajadores y contratistas idóneos necesarios para el desarrollo del mismo, pago de salarios, prestaciones, indemnizaciones de cualquier tipo y liquidación de todas las prestaciones surgidas de las relaciones laborales entre los mencionados trabajadores y EL CONTRATISTA. Por lo tanto, COLPENSIONES queda totalmente exonerada del pago de estas obligaciones o de cualquier obligación derivada de accidentes de trabajo o enfermedades laborales sufridas por los trabajadores y contratistas de EL CONTRATISTA.

DÉCIMA QUINTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL CONTRATISTA no podrá ceder o subcontratar el presente contrato a ninguna persona natural o jurídica, sin el consentimiento previo, escrito y expreso de COLPENSIONES, quien se reservará en todos los casos las razones para negar la autorización de la cesión o subcontratación. En caso de que COLPENSIONES autorice la subcontratación de alguna actividad, serán de responsabilidad única de EL CONTRATISTA los errores u omisiones en los que incurra el subcontratista, quien carecerá de todo derecho de reclamo ante COLPENSIONES. En todo momento EL CONTRATISTA será responsable de los pagos a los respectivos subcontratistas y no habrá relación contractual entre ellos y COLPENSIONES.

DÉCIMA SEXTA. SUSPENSIÓN: Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito o por mutuo acuerdo entre las partes, se podrá, de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, previa aprobación del Supervisor del mismo, mediante la suscripción de un acta donde se explique claramente tal evento, sin que para efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión. En el acta de suspensión deberán quedar establecidas las razones y fechas de suspensión y de reiniciación. Todas las garantías deben ampliarse en el mismo plazo de la suspensión.

DÉCIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El contrato terminará de manera ordinaria por el vencimiento del plazo de ejecución o, una vez satisfecho el objeto del mismo, y de manera extraordinaria en cualquiera de los siguientes eventos: 1. Por mutuo acuerdo entre las partes, y 2.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por la terminación anticipada del contrato teniendo en cuenta, en todo caso, los principios del artículo 209 de la Constitución Política.

DÉCIMA OCTAVA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO: Sin perjuicio de otras causales previstas en la ley, el contrato se terminará anticipadamente dando lugar al pago de la cláusula penal pecuniaria por parte de EL CONTRATISTA a favor de COLPENSIONES, en los siguientes eventos: 1. Cuando EL CONTRATISTA se abstenga de entregar a COLPENSIONES los documentos requeridos para el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución del contrato, dentro del plazo establecido para ello, o se negare a suscribir el acta de inicio una vez satisfechos esos requisitos. 2. Cuando EL CONTRATISTA, con posterioridad a la suscripción del acta de inicio no diere inicio a la ejecución del contrato. 3. Cuando del incumplimiento de obligaciones del CONTRATISTA se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se causen perjuicios a COLPENSIONES. 4. Cuando EL CONTRATISTA omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral. 5. Cuando EL CONTRATISTA abandone o suspenda los trabajos y/o servicios y/o suministros total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de COLPENSIONES. 6. Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, por acuerdo entre las partes, EL CONTRATISTA no reanude su ejecución dentro del plazo acordado, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. 7. Cuando EL CONTRATISTA subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de COLPENSIONES. 8. Cuando EL CONTRATISTA sea una persona natural o jurídica, incurra en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente, prevista en la Constitución Política o en la ley y COLPENSIONES no autorice la cesión del mismo. 9. Cuando el contrato se haya celebrado contra expresa prohibición constitucional o legal. 10. Cuando EL CONTRATISTA no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que le sean aplicables. 11. Cuando EL CONTRATISTA figure en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. 12. Por violación por parte de EL CONTRATISTA de la confidencialidad de la información o por el mal manejo que se le dé a la información. 13. Por la imposibilidad de EL CONTRATISTA para ejecutar el objeto del presente contrato. 14. Por cesación de pagos o embargos judiciales.

Adicionalmente, el contrato se terminará en los siguientes eventos, sin que haya lugar al cobro de la cláusula penal pecuniaria: 1. Cuando la situación de orden público lo imponga. 2. Por muerte de la persona natural o disolución de la persona jurídica del CONTRATISTA. 3. Por

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

interdicción judicial o inicio de proceso liquidatorio del CONTRATISTA. 4. Concurso de acreedores del CONTRATISTA, que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA tendrá derecho, previas las deducciones a que hubiere lugar de conformidad con el contrato, a que se le pague la parte de los trabajos, bienes o servicios, recibidos a satisfacción por parte de COLPENSIONES hasta la fecha de terminación anticipada.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para hacer uso de esta cláusula, en cuanto sea aplicable, se seguirá el procedimiento establecido en el Parágrafo de la Cláusula de Multas para verificar si se da alguna de las causales de terminación anticipada.

DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES, ADICIONES Y PRÓRROGAS: Cualquier modificación, adición o prórroga del contrato deberá realizarse durante el plazo de ejecución contractual, estar previamente autorizada por COLPENSIONES y deberá realizarse por escrito, mediante el correspondiente otrosí, de conformidad con el Manual de Contratación de COLPENSIONES.

VIGÉSIMA. RESPONSABILIDAD: Si como consecuencia de actos u omisiones de EL CONTRATISTA o sus trabajadores en desarrollo de la ejecución del objeto contratado, o por el incumplimiento del mismo, se causen daños, pérdidas o perjuicios a COLPENSIONES, a sus trabajadores, contratistas o a terceros, así como a los bienes de unos u otros, EL CONTRATISTA autoriza desde ahora a COLPENSIONES para retener y deducir de los pagos pendientes por los servicios prestados, las sumas necesarias para el pago de estas pérdidas, daños o perjuicios. Así mismo, COLPENSIONES queda expresamente autorizada para reclamar en acción directa ante la compañía de seguros o entidad bancaria en estos eventos, sin necesidad de requerimiento alguno. COLPENSIONES no será responsable ante EL CONTRATISTA por pérdidas, daños o perjuicios que éste, sus trabajadores, contratistas o dependientes, pudieren sufrir por actos u omisiones del propio CONTRATISTA o de sus trabajadores, ni por accidentes que les sobrevengan en la ejecución del contrato por actos u omisiones del propio CONTRATISTA, sus empleados, o sus contratistas o dependientes ni por destrucción, pérdida o daño causado por EL CONTRATISTA, de los elementos o bienes que el mismo CONTRATISTA pudiere utilizar en la ejecución del contrato, todos los cuales serán asumidos por EL CONTRATISTA.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGÉSIMA PRIMERA. CLÁUSULA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD. EL CONTRATISTA deberá, en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad:

a. Certificar al inicio de la ejecución del presente contrato, mediante escrito firmado por el representante legal, su aceptación a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de COLPENSIONES y su compromiso de proteger la información de las amenazas y riesgos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad.
b. Cumplir, socializar y hacer extensivos a sus empleados, subcontratistas debidamente autorizados y demás terceros en que se apoye para la ejecución del presente contrato, todos los cambios y actualizaciones de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, los lineamientos y otros documentos definidos por COLPENSIONES para todos los activos de información que se involucren en la ejecución del contrato, los cuales son conocidos y aceptados por EL CONTRATISTA.
c. Contar con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, gestionada, divulgada y formalmente establecida, hacia sus empleados, terceros y proveedores, como marco normativo en la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad.
d. Mantener contractualmente con sus contratistas obligaciones frente a la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, y velar periódicamente por su cumplimiento.
e. Gestionar de una manera efectiva los riesgos asociados a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, usando marcos de referencia aceptados para la gestión de riesgos como ISO 27005 o ISO 31000.
f. Contar con sistema de gestión en seguridad de la información y Ciberseguridad o demostrar la implementación de buenas prácticas alineadas a marcos internacionales como la ISO 27001 y la ISO 27032.
g. Contar con procedimientos para la adecuada obtención, retención, procesamiento y disposición final de la información física y digital.
h. Contar con procedimientos para la gestión de incidentes en seguridad de la información y ciberseguridad, que permitan la detección oportuna, contención, tratamiento, cierre y apropiación de las lecciones aprendidas.
i. Comunicar oportunamente a COLPENSIONES cuando sean víctimas de incidentes de seguridad que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato o cuando puedan extenderse a los sistemas o componentes de infraestructura de COLPENSIONES.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

j. Implementar monitoreo permanente sobre su infraestructura, sistemas de información y procesos que permitan identificar posibles incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.
k. Mantener revisión constante de sitios de fabricantes, proveedores y otras instituciones que puedan generar alertas tempranas sobre posibles incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad para analizarlas e implementarlas en caso de ser necesario.
l. Diseñar indicadores de gestión que permitan observar la efectividad en la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad.
m. Contar con roles y responsabilidades definidas en la gestión de la seguridad de la información y la Ciberseguridad, y hacer seguimiento constante de su cumplimiento.
n. Contar con un diagrama de seguridad perimetral en el que se observen los diferentes dispositivos y su posición estratégica para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en un modelo de defensa en profundidad.
o. Contar con un procedimiento formal para la instalación y configuración segura (hardening) mediante guías aceptadas por la industria para todos los componentes de su infraestructura y sistemas de información dentro del alcance del presente contrato.
p. Garantizar que todos los componentes de su infraestructura y sistemas de información dentro del alcance del presente contrato cuentan con protección contra malware y virus.
q. Contar con un procedimiento formal para gestionar parches y actualizaciones para todos los componentes de su infraestructura y sistemas de información dentro del alcance del presente contrato.
r. Gestionar vulnerabilidades técnicas sobre la infraestructura y los sistemas de información, con especial atención en los que se encuentran conectados a Internet. Para esto deberá al menos una vez al año, o al menos una vez durante el plazo del presente contrato si es inferior a un (1) año, realizar pruebas de hacking ético y deberá realizar análisis de vulnerabilidades al menos dos veces al año, o al menos dos veces durante el plazo del presente contrato si es inferior a un (1) año.
s. Implementar un ciclo de desarrollo de software que contemple en todas sus etapas técnicas de desarrollo seguro para todas las aplicaciones y sistemas de información del alcance del presente contrato.
t. Contar con un plan de capacitación y sensibilización para sus empleados, terceros y usuarios en temas relevantes sobre gestión de riesgos, seguridad de la información y ciberseguridad, y el manejo adecuado de eventos que puedan ser incidentes.
u. Contar con escenarios de materialización de ataques cibernéticos dentro de su plan de continuidad de negocio y recuperación ante desastres, y probarlos al menos una vez al año, o al menos una vez durante el plazo del presente contrato si es inferior a un (1) año.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

v. Analizar periódicamente la conveniencia de contar con pólizas de seguro para cubrir gastos derivados de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: EL CONTRATISTA debe certificar dentro de los quince (15) días calendario siguientes al inicio de la ejecución del contrato, mediante escrito firmado por el representante legal, que dispone de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible el objeto contratado, en el cual se incluyan los escenarios de falla identificados y que puedan generar interrupciones en la operación, junto con las estrategias de recuperación para restablecer el servicio. Dicho plan se mantendrá actualizado y disponible en el momento que COLPENSIONES lo requiera.

EL CONTRATISTA debe suministrar a COLPENSIONES el cronograma de pruebas a ejecutar durante la vigencia del contrato (mínimo se debe realizar una prueba al año), y el protocolo de comunicación (notificación y escalamiento) ante la materialización de un evento de interrupción. EL CONTRATISTA debe enviar copia de los informes resultado de las pruebas al Supervisor del contrato en un término no superior a cinco (5) días calendario después de realizadas.

EL CONTRATISTA se compromete a participar activamente en los ejercicios y pruebas de los planes de continuidad de COLPENSIONES y a hacer extensivas las obligaciones contenidas en la presente cláusula a los empleados, terceros y subcontratistas debidamente autorizados en los que se apoye para ejecutar el objeto de este contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. AUDITORÍA: EL CONTRATISTA se compromete a facilitar la realización de las auditorías que decida emprender COLPENSIONES con el fin de verificar y evaluar el cumplimiento de la ejecución del presente contrato, suministrando la información correspondiente y en los casos que aplique facilitando el acceso a sus instalaciones o de los terceros subcontratistas. COLPENSIONES tiene la potestad de realizar las auditorías con personal propio o con terceros contratados para tal fin, que serán previamente asignados y autorizados por COLPENSIONES.

VIGÉSIMA CUARTA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COLPENSIONES de cualquier daño, perjuicio, reclamación, demanda y/o acción legal o administrativa originados por reclamaciones de terceros que puedan causarse o surgir de la celebración, ejecución y liquidación del contrato y por daños o lesiones a personas o a propiedades de terceros o al personal que EL CONTRATISTA requiere para el desarrollo del contrato, siempre y cuando dichas reclamaciones, demandas, acciones legales o

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

administrativas, daños o lesiones se originen por acción u omisión de EL CONTRATISTA, de sus subcontratistas o dependientes en el cumplimiento o desarrollo de las obligaciones a su cargo previstas en el contrato. Así mismo, las sanciones que se impongan por organismos de control, judiciales, administrativos y, en general, por cualquier entidad del orden nacional, departamental o municipal, por incumplimiento de lo ordenado por los mismos o por condena en los procesos civiles, laborales, administrativos, penales y, en general, cualquier condena que resulte con ocasión del desarrollo del contrato, serán asumidas por EL CONTRATISTA, siempre y cuando dichas condenas, multas o sanciones se originen por acción u omisión de EL CONTRATISTA, de sus subcontratistas o dependientes en el cumplimiento o desarrollo de las obligaciones a su cargo previstas en el contrato. Si las sanciones no fueren pagadas por EL CONTRATISTA en los plazos estipulados, COLPENSIONES podrá realizar los pagos correspondientes por cuenta de EL CONTRATISTA, descontando directamente del saldo de cuentas a favor de éste, si las hay. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra COLPENSIONES, ésta notificará a EL CONTRATISTA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su conocimiento, para que por su cuenta adopte las medidas previstas por la ley, para mantener indemne a COLPENSIONES y adelante las gestiones pertinentes a fin de llegar a un arreglo.

VIGÉSIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: Se considera confidencial entre las partes, toda aquella información o conocimiento que COLPENSIONES transfiera, delegue el tratamiento o comparta, por escrito, en medio magnético, físico, electrónico, verbalmente o en cualquier otra forma. Los documentos que se generen como resultado de la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de COLPENSIONES. Es prohibido para EL CONTRATISTA reproducir sin permiso previo y por escrito de COLPENSIONES, el material que se desarrolle con motivo del presente contrato.

EL CONTRATISTA se obliga a: (i) Divulgar solo la información estrictamente necesaria a las personas directamente relacionadas con la ejecución del presente contrato; (ii) No revelar a terceros información confidencial, total ni parcialmente; (iii) Suscribir acuerdos de confidencialidad con sus empleados y/o terceros y/o subcontratistas que necesariamente deban tener acceso a la información confidencial, mediante los cuales se comprometan a guardar absoluta reserva y abstenerse de utilizarla para fines distintos de los previstos en este contrato. La obligación de confidencialidad sobre la información confidencial se extenderá para las partes de forma indefinida.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGÉSIMA SEXTA. DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA se obliga a entregar a COLPENSIONES o a quien ésta designe, sin costo alguno, todos los elementos e información que le fueren suministrados para la ejecución del contrato y lo generado en desarrollo del mismo (con excepción de los documentos de trabajo de EL CONTRATISTA, los cuales deberá preservar con absoluta confidencialidad, con la misma rigurosidad con que maneja su propia información), en la forma y lugar que COLPENSIONES le indique, en procura de evitar que la operación de COLPENSIONES se vea afectada. En ningún caso EL CONTRATISTA podrá retener elementos o información, so pretexto de la existencia de pagos o facturaciones pendientes por parte de COLPENSIONES.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. USO DE IMAGEN CORPORATIVA Y PROPIEDAD INTELECTUAL: EL CONTRATISTA se obliga a hacer uso de la imagen corporativa de COLPENSIONES en todas aquellas publicaciones, informes y demás documentos que se generan y que sean necesarios para la ejecución del objeto contractual, respetando todos sus manuales de imagen corporativa, de marca, y/o cualquier indicación especifica que realice COLPENSIONES.

El CONTRATISTA reconoce que COLPENSIONES es titular y/o derechohabiente de toda la propiedad intelectual que se entregue para la ejecución del contrato, incluyendo sus marcas, lemas comerciales, nombres comerciales, enseñas comerciales, diseños industriales, etiquetas, denominaciones, patentes, obras protegibles por derechos de autor, Know How, secretos industriales y demás relacionadas con sus derechos de propiedad intelectual, para ser usadas en la identificación, protección, prestación y demás derechos que le asistan de sus productos y servicios, y en la promoción, distribución, venta y uso y aplicación de sus tecnologías. Asimismo, toda especificación, dibujo, bosquejo, modelo, muestra, herramienta, dato, documentación, programa de computación o información técnica o comercial suministrada o revelada por COLPENSIONES por motivo o con ocasión de las actividades derivadas de este contrato, es de propiedad exclusiva de COLPENSIONES.

La autorización de uso de marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales, denominaciones, patentes, y demás propiedad intelectual bajo titularidad de COLPENSIONES no otorga derechos a EL CONTRATISTA, más allá de lo expresamente señalado en este contrato. Esta autorización está limitada al cumplimiento de las actividades derivadas del contrato y no se hace extensiva a terceros. Bajo ningún concepto EL CONTRATISTA puede usar el nombre, los signos distintivos, marcas o los símbolos que identifiquen a COLPENSIONES, a menos que haya recibido previamente autorización de COLPENSIONES por escrito para tales efectos para fines diferentes de los establecidos en este contrato.

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Si para la ejecución del objeto del presente contrato EL CONTRATISTA utilizare propiedad intelectual de terceros, debe obtener las autorizaciones necesarias para el efecto, las cuales deberá exhibir en el momento en que COLPENSIONES lo requiera. Si como consecuencia de esa utilización, sobrevinieran reclamaciones, acciones judiciales o extrajudiciales, EL CONTRATISTA mantendrá indemne a COLPENSIONES y saldrá en defensa de sus intereses en todo momento.

VIGÉSIMA OCTAVA. INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN: Se aplicarán al contrato las normas de derecho privado sobre interpretación, modificación y terminación del contrato.

VIGÉSIMA NOVENA. GASTOS: Todos los gastos que se requieran para el perfeccionamiento y ejecución del contrato e iniciación del plazo de ejecución del mismo, como también la totalidad de las obligaciones fiscales o parafiscales que surjan de la celebración, ejecución o liquidación del presente contrato, serán por cuenta de EL CONTRATISTA.

TRIGÉSIMA. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA declara, bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente documento, que no se halla incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad consagradas en la Constitución Política o en la ley para celebrar este contrato y en especial las señaladas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones vigentes sobre la materia, ni ser responsable fiscalmente en virtud de lo señalado en la Ley 610 de 2000. Igualmente, declara que, en caso de sobrevenir alguna inhabilidad o incompatibilidad, se obliga a responder frente a COLPENSIONES por los perjuicios que le ocasione y se compromete a ceder el contrato, previa autorización escrita de COLPENSIONES o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. En cumplimiento del deber legal que le asiste a COLPENSIONES en relación con la cooperación de la prevención y control sobre el lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito de similar categoría contemplado en normas nacionales e internacionales, EL CONTRATISTA declara que su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas, tales como narcotráfico, testaferrato, enriquecimiento ilícito, terrorismo, lavado de activos, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo y/o trata de personas, entre otras, razón por la cual, acepta que en el evento en que EL CONTRATISTA o alguno de sus socios o accionistas, empleados, administradores y/o representantes legales, hagan parte de la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control) o de alguna otra de igual o similar naturaleza, de carácter nacional o internacional, o haya sido sentenciado judicialmente por cualquier delito, será responsable por

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

los daños y perjuicios que dicho reporte o sentencia le ocasione a COLPENSIONES, sin perjuicio de la responsabilidad penal que le asiste y, faculta a COLPENSIONES, para dar por terminado unilateralmente el presente contrato en cualquier momento y sin previo aviso, por configurarse una causal objetiva de terminación del mismo.

TRIGÉSIMA PRIMERA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: De conformidad con las previsiones de las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y sus normas reglamentarias, COLPENSIONES actúa como responsable y titular de los datos personales puestos a disposición en virtud del presente contrato mientras que EL CONTRATISTA actúa como encargado del tratamiento de datos personales. EL CONTRATISTA como encargado, se compromete a dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, particularmente en su artículo 18 y sus decretos reglamentarios, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad, acceso y circulación restringida, confidencialidad y calidad contenidos en la legislación, además de todas aquellas normas e instrucciones que la Superintendencia de Industria y Comercio imparta, así como las previsiones indicadas en el Documento de política y procedimientos en materia de tratamiento de datos personales de COLPENSIONES que se encuentra publicado en su sitio web https:// www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/proteccion_de_datos_ personales y que EL CONTRATISTA declara conocer.

EL CONTRATISTA podrá utilizar la información con datos personales únicamente para la gestión de servicios especializados para el desarrollo de los procesos que le han sido encargados y que conlleven la determinación de los derechos que le asisten a los ciudadanos.

El uso de datos se realizará durante el plazo de ejecución del presente contrato, salvo acuerdo particular en contrario entre las partes y de manera no exclusiva, no cesible e intransferible, teniendo EL CONTRATISTA derecho a utilizar la información con datos personales únicamente para las finalidades anteriormente descritas. En ningún caso el uso de los datos comprenderá la cesión de la propiedad sobre los derechos de propiedad intelectual de la base de datos.

El suministro de cualquier dato personal en virtud del presente contrato, no se interpretará directa e indirectamente como otorgamiento a EL CONTRATISTA de licencia alguna o derecho para utilizar dichos datos personales y sensibles para su propio beneficio o beneficio de cualquier otra persona natural o jurídica.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

En el caso que EL CONTRATISTA en desarrollo de las obligaciones suscritas obtenga datos personales, debe contar con la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales en nombre de COLPENSIONES, de conformidad con el Artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y de igual forma debe cumplir con los principios de tratamiento incluidos en el artículo 4 de misma ley. Los datos obtenidos de esta forma, deberán ser trasferidos a COLPENSIONES, en su calidad de responsable del tratamiento de los mismos, conforme al procedimiento que se establezca.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES Y POLITICAS DE SEGURIDAD: EL CONTRATISTA debe certificar al inicio de la ejecución del presente contrato mediante escrito firmado por el representante legal, que cumple con la normativa vigente para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, específicamente con la Circular externa No. 038 2009 y la Circular externa No. 042 de 2012 y demás reglamentación vigente, y que se compromete a cumplir sus modificaciones y demás reglamentación futura sobre la materia, así como las regulaciones sobre seguridad de la información que resulten aplicables, o cualquier otra norma que las sustituyan, deroguen o modifiquen, entre otros, en lo concerniente a la prestación de este tipo de servicios o a las que le sean aplicables a COLPENSIONES dentro de los términos del presente contrato. EL CONTRATISTA se obliga a dar cumplimiento en todo momento a las normas que sobre seguridad de información sean expedidas por cualquier autoridad nacional.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

TRIGÉSIMA TERCERA. GESTION DE RIESGOS: EL CONTRATISTA debe identificar, analizar y evaluar los posibles riesgos relacionados con el objeto de este contrato. Para los riesgos identificados se requiere definir los controles para su mitigación.

TRIGÉSIMA CUARTA. EQUIDAD E IGUALDAD EN COLPENSIONES. EL CONTRATISTA, en ejecución del objeto contractual y cuando aplique, implementará acciones encaminadas a:

En lo que respecta a los Derechos Laborales, en general:

1. No discriminar a través de las prácticas de contratación que utilice.

En procura de un Empleo Responsable:

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

1. Proporcionar igualdad de oportunidades de empleo y promoción y no discriminar en el trabajo, ni por motivos de género, raza, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, nacionalidad, VIH/sida, opinión política, grupo social u origen étnico.
2. No discriminar, intimidar o poner en riesgo de perder su trabajo a las personas que sean miembros de organizaciones de trabajadores/as.

En búsqueda de una Igualdad Salarial, observar que:

1. Los cálculos del salario sean transparentes, equitativos y objetivos, incluida la remuneración basada en la producción, las cuotas o el trabajo a destajo.

Por el Respeto:

1. Actuar con dignidad, respeto e integridad en el trato a sus trabajadores/as.
2. No tolerar ninguna clase de abuso psicológico, físico, sexual o verbal, intimidación o acoso.
3. Respetar los derechos de privacidad de los empleados/as cuando se recopile información privada o se empleen prácticas de monitorización de los mismos.
4. Implantar políticas contra el acoso y la no discriminación para todas las personas.
5. Garantizar que su personal de seguridad aplique las anteriores premisas.

V.I.G.I.L.A.D.O. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Respeto por los principios de empoderamiento de género y de la mujer:

1. Reconocer la posición y las necesidades únicas de las mujeres, y que las condiciones laborales a menudo afectan a las mujeres de manera diferente que a los hombres y, por lo tanto, las intervenciones deberán diseñarse y operarse en consecuencia.
2. Identificar oportunidades para la inclusión de mujeres en el trabajo, promoviendo así la diversidad de trabajadores y la igualdad de oportunidades.

PARÁGRAFO: El supervisor del contrato podrá requerir al CONTRATISTA para que acredite la implementación de alguna de las acciones mencionadas o certifique y justifique la no aplicación de las mismas para el presente contrato.

TRIGÉSIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: La sostenibilidad de un negocio también lo define el nivel de compromiso que esta tenga con su entorno (comunidades y ambiente). Por lo anterior, el CONTRATISTA implementará las siguientes políticas:

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

1. Políticas de diversidad e igualdad de oportunidades en la empresa que promuevan la heterogeneidad y eliminen cualquier conducta excluyente o discriminatoria.
2. Programas o inversiones que busquen cooperar o solidarizarse con poblaciones en condiciones socioeconómicas desfavorables o que han sufrido catástrofes ya ocurran por fenómenos naturales o producto de un conflicto armado.
3. Programas destinados a incorporar mano de obra local de los lugares en donde ejecute el objeto social de la empresa.
4. Programas o iniciativas enfocados en fortalecer las capacidades instaladas de infraestructura vial y de prestación de servicios en las comunidades (por ejemplo: escuelas)
5. Programas o inversiones destinadas a promocionar los DDHH (Declaración Universal de Derechos Humanos) en el país o en los entornos donde opera la empresa.

TRIGÉSIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: EL CONTRATISTA se compromete a ejecutar acciones encaminadas a:

1. Promover la reutilización de materiales para evitar la contaminación de ecosistemas.
2. Ejecutar acciones encaminadas a recuperar, proteger o conservar ecosistemas estratégicos.
3. Asegurar acceso a energía sostenible y reducir la intensidad de carbono en la energía (reducción de pérdidas eléctricas, uso de tecnologías más eficientes).
4. Cumplir las normas legales de protección ambiental vigentes en Colombia, así como a la normatividad interna que para el efecto establezca COLPENSIONES, relacionadas con el deber de proteger el medio ambiente y los recursos naturales.
5. Realizar la disposición final de residuos peligrosos con responsabilidad social en procura del desarrollo sostenible del medio ambiente, en caso de que aplique.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO: Los siguientes documentos se entenderán integrados al presente contrato y formarán parte del mismo: 1) Estudios Previos. 2) Reglas de Participación. 3) La propuesta presentada por EL CONTRATISTA. 4) Las garantías constituidas por EL CONTRATISTA a favor de COLPENSIONES, de conformidad con lo dispuesto en este contrato. 5) Copia de las certificaciones de los pagos de aportes al sistema integral de salud, pensiones, riesgos laborales y parafiscales, realizados por EL CONTRATISTA. 6) Todos los protocolos y metodologías que le sean entregados al CONTRATISTA para desarrollar su labor. 7) El Manual

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909 Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita: 01 8000 410909 Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

de Contratación de COLPENSIONES 8) Todos los documentos generados en las distintas fases del mismo.

PARÁGRAFO. En caso de contradicción entre los documentos descritos prevalecerán, en todo caso, las disposiciones del Manual de Contratación de COLPENSIONES. En caso de contradicción entre la (s) Reglas de Participación, los Estudios Previos, la propuesta presentada y el presente documento; prevalecerán, en primer término, la (s) Reglas de Participación y en segundo término el presente contrato. En caso de contradicción entre la (s) Reglas de Participación y sus anexos, prevalecerá(n) la(s) primera(s).

TRIGÉSIMA OCTAVA. LIQUIDACIÓN: La liquidación del contrato se efectuará de mutuo acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación, previo informe final del supervisor del mismo, en los siguientes casos: i) Cuando el contrato se termine de manera anticipada. ii) Cuando durante el plazo de ejecución del contrato se hayan presentado situaciones de incumplimiento, sanciones o controversias de diversa índole. iii) Cuando se trate de contratos cuya ejecución se realice por demanda de COLPENSIONES. iv) Por recomendación del Supervisor del contrato en el Informe de Supervisión para Terminación.

PARÁGRAFO PRIMERO: COLPENSIONES podrá abstenerse de adelantar el procedimiento de liquidación, cuando se evidencie, a partir de los informes de ejecución y de manera inequívoca, el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones por las partes. En todo caso, el Supervisor deberá expedir un documento certificando dicha situación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si EL CONTRATISTA no se presenta a la suscripción del acta de liquidación, dentro del mes siguiente a la fecha en que le fue informado el respectivo proyecto, en la dirección de correo electrónico o física indicada en el presente contrato o en la propuesta, se tendrá como liquidación del contrato el Informe de Supervisión para Terminación.

TRIGÉSIMA NOVENA. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA se obliga a actualizar, cada vez que ocurran cambios que deban reportarse, la información requerida por COLPENSIONES para el cumplimiento de las normas relativas al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT - exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

CUADRAGÉSIMA. DOMICILIO CONTRACTUAL. Para todos los efectos se determina como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. Toda solicitud o comunicación que las partes

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

deban dirigirse en virtud del presente contrato, se efectuarán por escrito y serán consideradas a partir de su recibo en las siguientes direcciones: a) COLPENSIONES: Carrera 7 No 74- 21, Piso 5 de Bogotá, D.C. b) EL CONTRATISTA: Av. Carrera 45 No. 128ª - 73 piso 3, Bogotá D.C., Correo Electrónico: alexander.vargas@oigame.com.co; angel.castaneda@oigame.com.co

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con el acuerdo y firma del mismo por las partes. Para su ejecución se requiere la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que amparen el presente contrato por parte de COLPENSIONES y estar al día en el pago de los aportes de Seguridad Social Integral en Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y parafiscales.

Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 14 días de junio de 2024

COLPENSIONES,

LUIS ALFREDO CHAPARRO MUÑOZ
Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la Información con asignación de funciones de Vicepresidente de Gestión Corporativa

EL CONTRATISTA,

ALEXANDER VARGAS MARTINEZ
Representante UT GRM - OÍGAME

Revisó: Claudia Mónica Cabezas Vargas – Directora Contractual
Elaboró: Carolina Baquero Vega – Profesional Master Dirección Contractual

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones
Sede Principal: Carrera 7 No. 74 – 21, Bogotá D.C., Colombia
Dirección correspondencia: Carrera 9 No. 59 – 43 Lc 4 Ed. Urban Essence, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 489 0909
Línea Gratuita: 01 8000 410909
Conmutador BEPS: (+57) 601 487 0300
Línea Gratuita BEPS: 01 8000 410777
www.colpensiones.gov.co