ANEXO NO. 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se relacionan los servicios requeridos para la administración de los inmuebles propiedad del Fondo Nacional del Ahorro S.A. colocados en calidad de leasing habitacional:

1. Elaborar y actualizar el inventario de inmuebles leasing habitacional.
2. Analizar profesionalmente los certificados de la Ventanilla Única de Registro VUR.
3. Validar y actualizar el estado del impuesto predial y valorización.
4. Validar y actualizar el servicio de administración de P.H.
5. Realizar gestión de cobro administrativo de impuesto predial, valorización y cuotas de administración de P.H.
6. Gestionar y pagar obligaciones por concepto de impuesto predial, valorización, cuotas de administración de P.H. y servicios públicos.
7. Realizar visitas específicas de inspección asociadas con el inmueble leasing habitacional definidos y aprobados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
8. Contestar solicitudes relacionadas con la gestión y administración general de los inmuebles en leasing habitacional.
9. Gestionar la radicación de solicitudes o requerimientos relacionados con la gestión de administración inmobiliaria de los inmuebles en leasing habitacional en representación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

1. ELABORAR EL INVENTARIO DE INMUEBLES LEASING HABITACIONAL.

Elaborar el inventario de los inmuebles en leasing habitacional y sus respectivas actualizaciones de información a cada uno de los inmuebles (casa, apartamento, parqueadero, depósito, etc.) que cuenten con folio de matrícula inmobiliaria individual en el formato establecido para el reporte al Sistema de Información de Gestión de Activos SIGA - CISA y demás campos adicionados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., con las características, formatos y tipologías exigidas en este.

Se manejará una única base que integrará la totalidad de la información.

1.1. El supervisor del contrato entregara al contratista una base (BASE I) que contiene la información de los inmuebles dados en Leasing Habitacional a partir de la cual este deberá construir en el formato establecido para el reporte de información al SIGA – CISA el inventario de los inmuebles entregados en leasing.

1.2. El contratista deberá migrar la información de la base de datos, al formato establecido para el reporte de información al SIGA (Sistema de información de gestión de activos) – CISA suministrado por el supervisor del contrato, sin ninguna modificación.

1.3. El contratista deberá actualizar de manera permanente la información de cada uno de los inmuebles, que cuenten con folio de matrícula inmobiliaria individual (casa, apartamento, parqueadero, depósito, etc.) incluidos en el inventario, la información deberá contener entre otras, área construida, valor avalúo catastral, fecha avalúo comercial, valor en libros y fecha en libros, entre otros.

1.4. El contratista deberá completar toda la información requerida en la base y en el formato SIGA,

con las características y tipologías en el exigidas, incluyendo la requerida por el Supervisor del Contrato en las columnas adicionales.

El formato SIGA – CISA está conformado por tres (3) Hojas sin diligenciar:

- Hoja 1: Base consolidada y actualizada.
- Hoja 2: Inmuebles sujetos de modificación.
- Hoja 3: Inmuebles sujetos de modificación con información actualizada.

1.5. Para la construcción del inventario, el contratista deberá validar la información de cada uno de los inmuebles bien sea en la Superintendencia de Notariado y Registro, certificados de tradición y libertad, a través de consultas VUR, escrituras en el gestor documental del Fondo Nacional del Ahorro S.A. o cualquier otra fuente válida y confiable.

De ser necesario, el contratista podrá solicitar al supervisor con cinco (5) días hábiles de anticipación la expedición de certificados VUR, sin que de ello dependa el cumplimiento de su gestión.

1.6. Una vez el Fondo Nacional del Ahorro S.A. haga entrega de la Base, el contratista deberá realizar entregas mensuales en las cuales se realice de manera parcial la verificación total de la información de todos los inmuebles así:

a. Si el contratista adjudicatario, es el mismo contratista saliente
   - Primer mes de gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada.

b. En caso de que el adjudicatario sea un contratista nuevo:
   - Primer mes de gestión: 10% de los inmuebles del inventario.
   - Segundo Mes de Gestión: 60% de los inmuebles del inventario.
   - Tercer Mes de Gestión: 100%
   - Posteriormente entregas mensuales con la información actualizada.

   El incumplimiento de los plazos establecidos dará lugar a la aplicación de los ANS sobre el valor de la facturación mensual de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

1.7. El contratista deberá realizar una marcación especial en la base a los inmuebles adquiridos a través de convenios y registrar sus novedades de acuerdo con las instrucciones realizadas por el supervisor del contrato.

1.8. El Supervisor del contrato informará mensualmente al contratista los inmuebles que fueron objeto de transferencia y que en consecuencia no seguirán siendo administrados, con el fin de que el contratista realice su exclusión del inventario.

1.9. El Supervisor del contrato informará los casos que se encuentren en trámite de transferencia o restitución, con el fin de que el contratista los identifique en la base y verifique si hay necesidad de adelantar gestiones particulares relacionadas con tramites por moras en el pago de impuestos, valorización, administración de P.H., y demás que se puedan presentar, caso en el cual deberá solicitar al supervisor la respectiva autorización para realizar su pago.

1.10. El supervisor informará al contratista los casos de insolvencia o que, por solicitud puntual del locatario, requieran tramites directos por parte de la entidad y aquellos que se encuentran en trámite de insolvencia, con el fin de que el contratista verifique si hay necesidad de adelantar gestiones particulares relacionadas con moras en el pago de impuestos, valorización, administración de P.H., y demás que se puedan presentar, caso en el cual deberá solicitar al supervisor la respectiva autorización para realizar su pago

En resumen, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. informará al contratista las novedades que impacten la administración de los inmuebles en leasing indicando de manera clara para cada uno, como debe quedar marcado en las bases y el procedimiento a seguir en cuanto a su administración (cobros, pagos, entre otros).

1.11. La validación de la información suministrada por el contratista a la entidad siempre deberá corresponder a los inmuebles individualizados y no a la de los inmuebles en mayor extensión.

1.12. El contratista deberá verificar la base inicialmente entregada por el Supervisor para la construcción del inventario, identificar las inconsistencias en la información registrada en ella y reportarla al Supervisor sin sobrescribir los datos originales, en lugar de ello, deberá incluir una columna adicional por cada tipología que se identifique y registrar en ella la información correcta. De igual manera deberá proceder con las bases periódicas que entregue la entidad con los nuevos inmuebles a administrar.

1.13. El contratista deberá reportar al supervisor los inmuebles que identifique son propiedad del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y que no se encuentren relacionados en las bases y viceversa, es decir aquellos que no se encuentran registrados en los títulos como propiedad de la entidad, pero si se encuentran relacionados en las bases.

1.14. El contratista solamente actualizará en la base la columna *“Fecha de Validación”* de los inmuebles que cuenten con la totalidad de la información diligenciada. Para los demás casos deberá indicar en la columna “*Observaciones*” la información pendiente para completar su validación.

1.15. El contratista deberá reportar los inmuebles que fueron sujetos de modificación en las tres (3) hojas del archivo: Hoja 1: Base consolidada y actualizada, Hoja 2: Inmuebles sujetos de modificación y Hoja 3: Inmuebles sujetos de modificación con información actualizada, según corresponda.

1.16. El contratista deberá realizar cada noventa (90) días la verificación de los inmuebles de mayor extensión con el fin de identificar si se ha realizado su respectiva individualización.

1.17. El supervisor del contrato informará periódicamente al contratista los inmuebles, transferencias y cesiones, con el fin de que el contratista realice su inclusión en el inventario y proceda con su respectiva validación. Se proyectan al menos 4 entregas al año.

1.18. El contratista deberá ingresar toda la información en la base de INVENTARIO SIGA -CISA establecida para tal fin, en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales realizadas

2. ANALIZAR PROFESIONALMENTE LOS CERTIFICADOS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE REGISTRO VUR.

Realizar la lectura y análisis profesional de certificados VUR y verificar el estado jurídico del inmueble e identificar procesos en curso, embargos, demandas, limitaciones, medidas cautelares, hipotecas, propiedad que no corresponda y demás que se puedan presentar

2.1. Los certificados VUR son entregados por el supervisor del contrato o quien este designe, los mismos corresponden a inmuebles que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. considere necesario revisar producto del resultado de la gestión del contratista.

2.2. El contratista deberá realizar el análisis profesional de los certificados VUR indicados por el supervisor del contrato. Dicho análisis consistirá en la verificación del estado jurídico del inmueble, identificación de procesos jurídicos, embargos, demandas, limitaciones, medidas cautelares, hipotecas, propiedad que no corresponda y las demás que puedan recaer sobre los inmuebles.

2.3. A partir del resultado de la validación de los inmuebles realizada por el contratista, el supervisor del contrato seleccionara aquellos que a su criterio considere requieran ser analizados profesionalmente.

En caso de que el contratista adjudicatario sea diferente al contratista actual, para el primer mes de ejecución el supervisor entregara al contratista la relación de inmuebles cuyos certificados VUR deberán ser analizados profesionalmente. Para los meses siguientes, el supervisor del contrato identificara en el informe de gestión de cada periodo los casos que serán sometidos a análisis y solicitará al contratista su validación para el siguiente periodo de gestión. Ejemplo: Del resultado del informe de gestión del mes de noviembre, el supervisor le indicará al contratista en diciembre los certificados VUR que serán objeto de validación. Por lo tanto, el contratista deberá realizar el respectivo análisis en el informe de gestión de diciembre o antes, en caso de ser requerido por el supervisor.

Los casos por validar serán definidos e informados por parte del supervisor del contrato dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes.

2.4. El contratista deberá registrar en el la base, hoja "*VUR*" y en el inventario SIGA – CISA según aplique, las novedades identificadas en la revisión de los certificados. Igualmente deberá realizar el respectivo seguimiento y gestionar su respectiva subsanación.

2.5. El número de certificados mensuales que de manera aproximada deberá analizar profesionalmente el contratista puede variar entre 200 y 350 casos.

2.6. Los certificados seleccionados por el supervisor del contrato corresponderán a inmuebles que presenten moras por concepto de pago de impuesto predial, valorización o administración, casos reportados con cobro jurídico y los demás que a su criterio deban ser analizados, seguidos y gestionados a saber:

a) Moras mayores o iguales a 90 días por concepto de administración de propiedad

horizontal.

b) Moras mayores o iguales a 180 días por concepto de Impuestos prediales o valorizaciones.
c) Casos de calificación de cartera D o E.
d) Activos en mayor extensión.
e) Activos transferidos a terceros.
f) Activos cuya titularidad en la factura de impuesto predial o cuenta de cobro de administración se encuentre a nombre de terceros.
g) Inmuebles relacionados con nuevos desembolsos
h) Demás casos que la supervisión considere pertinentes.

2.7. El contratista deberá informar al supervisor del contrato los casos en los cuales identifique observaciones o procesos que representen riesgo para la entidad, el mismo día a través de correo electrónico. Deberá realizar su respectivo seguimiento cada quince (15) días, incluyendo todas las gestiones necesarias para su subsanación.

El incumplimiento de los plazos establecidos dará lugar a la aplicación de los ANS sobre el valor de la facturación mensual de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

2.8. El contratista deberá registrar en el informe mensual de gestión las actividades de seguimiento y las demás adelantadas para subsanar cada uno de los casos.

2.9. El contratista deberá mantener el histórico mensual de todos los certificados VUR analizados, incluyendo aquellos consultados para realizar el seguimiento a los casos que presenten anotaciones que afecten el estado jurídico del inmueble.

2.10. Se manejará una única base VUR en la que se realice el registro de los certificados de la ventanilla Única de Registro – VUR analizados por el contratista, la cual deberá construirse considerando los tiempos definidos en los ANS. Adicionalmente debe actualizarse con las validaciones mensuales realizadas, garantizando no repetir los análisis de certificados VUR, con excepción de los casos de seguimiento y monitoreo periódico, cada dos (2) meses.

3. VALIDAR Y ACTUALIZAR EL ESTADO DE IMPUESTOS PREDIALES Y VALORIZACIÓN.

Validar y actualizar en la base de impuestos el estado de pago impuesto predial y la valorización, de acuerdo con las periodicidades de liquidación y cobro de la respectiva entidad (Secretarías de Hacienda, IDU, etc.), con el fin de contar con la información real de los inmuebles en materia de obligaciones tributarias (predial y valorización), de acuerdo con las fechas establecidas en el calendario tributario.

3.1. El contratista deberá mantener actualizado en el archivo correspondiente el estado real de los inmuebles administrados en materia de obligaciones tributarias (predial y valorización) considerando las fechas de liquidación y cobro de cada entidad, (Secretarías de Hacienda, IDU, etc.) según corresponda.

3.2. En relación con valorización, el seguimiento deberá realizarse especialmente en dos periodos de la vigencia, el primero comprendido en los meses de Enero a Marzo y el segundo en los

meses de Junio a Agosto. El contratista deberá priorizar esta actividad y tener en cuenta que si no se genera el pago oportuno se incurre directamente en cobro jurídico.

3.3. Al 31 de diciembre de la vigencia respectiva, el contratista deberá contar con el estado de las todas las obligaciones tributarias de cada uno de los inmuebles.

3.4. El contratista deberá realizar la validación de cada uno de los inmuebles (casa, apartamento, depósito, parqueadero y demás que lo requieran), posteriormente deberá actualizar en la base impuestos la fecha de vencimiento establecida para el pago, según las periodicidades de cobro de cada Alcaldía, Secretaría de Hacienda, Gobernación o ente que corresponda.

El contratista deberá realizar la validación en los plazos establecidos y reportar mensualmente las actualizaciones identificadas. Su incumplimiento dará lugar a la aplicación de los ANS sobre el valor de la facturación mensual de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

3.5. Para los inmuebles que queden pendientes por validar en un periodo de compromiso, el contratista deberá continuar con la gestión de validación y su respectivo reporte de avance del 100% de los inmuebles.

3.6. El contratista deberá actualizar el estado de los inmuebles indicando las fechas de pago para cualquier periodicidad (mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual), en un periodo no mayor a 30 días calendario contados a partir de su fecha de vencimiento. Ejemplo: si la fecha de verificación inicial de un inmueble fue el 01 de enero y la fecha de pago es el 20 de junio, el contratista deberá actualizar nuevamente el estado para conocer el estado real del inmueble a más tardar el 20 de julio.

3.7. El Supervisor podrá solicitar una base de gestión semanal de avance de validación para los casos que requieran actualización. Esta base es diferente al informe de gestión mensual de gestión.

3.8. El contratista deberá realizar las validaciones del estado de Valorización a nivel Municipal y Departamental.

3.9. Para los casos en que el contratista no haya logrado realizar la actualización de los estados dentro de los 30 días calendario establecidos, deberá aportar los soportes en los cuales se evidencie que ha realizado las respectivas solicitudes ante los entes territoriales, gestiones, llamadas y/o correos electrónicos, visitas a los establecimientos físicos de los mismos, derechos de petición, tutelas y demás tramites que demuestren que ha sido diligente en su gestion y acordar plazos de cumplimiento con el supervisor.

3.10. El contratista deberá analizar, verificar e identificar previo a la firma de escritura o entrega del inmueble los riesgos particulares que se puedan presentar, como cobros pre jurídicos, cobros jurídicos, moras, entre otros.

3.11. El contratista deberá validar cada quince (15) días calendario los registros por concepto de pasivos de impuesto predial o valorización reportados en el Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) con el NIT de la entidad y gestionar la subsanación y retiro del reporte si

corresponden a obligaciones pendientes por cancelar de los inmuebles entregados para su administración.

En el informe mensual de seguimiento deberá incluir la imagen de consulta destacando las actividades realizadas en el municipio y el detalle de los inmuebles que se encuentran reportados.

No obstante, si en su gestion llegara a detectar reportes por otros inmuebles que no estén bajo su administración y que son propiedad de la entidad, deberá informarlo al supervisor del contrato. El contratista no gestionará su subsanación ni su retiro.

3.12. Se entenderán como soportes válidos de verificación “Al Día” para impuesto predial y valorización únicamente y previa solicitud escrita a la alcaldía y/o secretaria de hacienda: Facturas con sello de cancelado, facturas con pago digital, soporte de consulta de obligaciones “Al Día” de los portales tributarios (pantallazo que indique que no cuenta con vigencias pendientes, o no existen facturas vigentes, entre otros), estados de cuenta al día, certificaciones, respuestas de secretarías de hacienda o paz y salvo emitidas por las entidades correspondientes, sin que genere costos adicionales al Fondo Nacional del Ahorro S.A.

No se consideran soportes válidos de verificación audios, llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto o WhatsApp.

Por ningún motivo se debe definir un inmueble validado “Al día” o “En mora”, si no se cuenta con el respectivo soporte de verificación.

Si el locatario remite el soporte de pago que cumpla con las condiciones anteriormente descritas, se considerara válido para actualizar el estado del inmueble.

Una vez se cumpla la fecha máxima de vencimiento del pago del impuesto, se debe verificar con la entidad correspondiente la aplicación del pago. Si se presentan inconvenientes con la aplicación de pago se debe realizar el respectivo proceso que permita subsanar la inconsistencia presentada.

3.13. Validar si el inmueble se encuentra en mayor extensión o individualizado y realizar la respectiva actualización una vez se individualice. Cuando corresponda a Mayor Extensión, se debe identificar de esta forma (SI/NO) en la base de impuestos.

3.14. Las validaciones de los impuestos prediales deben realizarse según el estado catastral de cada uno, es decir para activos individualizados debe verificarse la información sobre cédulas catastrales individuales; cuando el activo se encuentre en mayor extensión se debe validar con la cédula catastral en mayor extensión y verificar que efectivamente no haya sido individualizado. Por ningún motivo deben realizarse validaciones con datos en mayor extensión para inmuebles que ya se encuentren individualizados.

3.15. Identificar las inconsistencias en la información validada ya sea por valores que no proceden, moras por reliquidaciones por individualización del inmueble, moras previas al desembolso, liquidaciones inadecuadas, cobros liquidados erróneamente, entre otros; el contratista deberá adelantar los trámites necesarios para su subsanación con la entidad correspondiente

(Alcaldía, Vendedor del Inmueble, Locatario o demás relacionados).

3.16. En los eventos en los cuales el contratista identifique pasivos con cargo al vendedor del inmueble, inicialmente deberá confirmar el titular de la obligación analizando la fecha de la firma de la escritura, fecha del acta entrega del inmueble, fecha de la firma del contrato leasing y fecha de desembolso. Adicionalmente, deberá revisar en detalle el texto registrado en la escritura pública de compraventa relacionado con impuestos y contribuciones o paz y salvo, así como los soportes anexos a esta según corresponda.

3.17. El contratista deberá entregar al supervisor el Calendario Tributario a nivel Municipal a más tardar la última semana de marzo, detallando las fechas de pago con descuentos, sin descuentos y por cuotas. En caso de que en el transcurso de las validaciones las Alcaldías o entes responsables, actualicen la fecha de pago, esta deberá ser actualizada en la base y reportada en informe mensual de gestión.

En caso de que las entidades tarden en publicar las fechas de pago, el contratista deberá aportar los soportes en los cuales pueda evidenciarse que realizó las gestiones correspondientes para obtener la información.

3.18. Informar a través de correo electrónico, o mediante comunicación a los locatarios, herederos, beneficiarios de locatarios fallecidos, la fecha de pago, liquidación del impuesto predial y valorización para su respectivo pago por lo menos con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de vencimiento de todas las periodicidades (anuales, semestrales, trimestrales, bimestrales, mensuales, entre otras) y cada vez que se presentan cambios por modificaciones de fecha por extensión de plazos, actualizaciones, descuentos, amnistías, entre otros.

3.19. El contratista deberá garantizar la entrega de las facturas con diez (10) días hábiles anteriores a las fechas mínimas establecidas para el pago con descuento. En caso de que la alcaldía o la entidad correspondiente no haya actualizado la información de las facturas en el portal tributario y ya se cuente con resolución del calendario tributario, el contratista debe garantizar la entrega de poderes a los locatarios para el trámite directo ante la entidad correspondiente.

3.20. En el evento en el que las entidades publiquen las facturas de cobro diez (10) días hábiles anteriores al vencimiento, el contratista deberá remitirle la factura al locatario para su respectivo pago, aunque con anterioridad haya remitido el poder al locatario.

3.21. Remitir mediante correo electrónico o comunicación física al locatario y a la respectiva entidad (Alcaldía, Secretaría de Hacienda o entidad que corresponda) a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de la realización del pago los respectivos soportes para el respectivo registro y actualización del estado de la obligación y gestionar la confirmación de su aplicación.

3.22. Para los casos en que se haya realizado transferencia bancaria para cubrir pasivos tributarios masivos, se debe contar, sin excepción, con el soporte de la transferencia, notificación a la Secretaría de Hacienda y soporte de confirmación por parte de esta de la aplicación del pago a la totalidad de los inmuebles o en su defecto soporte que constate la aplicación del pago. En caso tal que no se cuente con dicha confirmación o con el soporte respectivo, el contratista

deberá indicar “Al Dia” en columna de estado y en la columna de observaciones tipificadas señalar “Pendiente aplicación pago”, así mismo contara con un periodo no mayor a dos (2) meses para aportar los soportes.

3.23. Identificar los casos que hayan suscrito *"Acuerdo de Pago"* entre el Locatario y la Secretaría de Hacienda y definirlos en un estado de "*Mora”* y en observaciones tipificadas *“En acuerdo de Pago",* el contratista deberá solicitar copia del acuerdo de pago y realizar el respectivo seguimiento a los pagos según con las fechas acordadas.

Para el caso de inmuebles en Bogotá que se encuentren en mayor extensión, el único soporte de verificación válido será el de pago o en su defecto la confirmación por escrito del locatario de no haber realizado el pago del impuesto predial e imagen de la consulta del portal tributario.

No se reconocerán como inmuebles validados si no se cuenta con alguno de los soportes antes descritos, de lo contrario debe definirse en estado *“En Proceso Validación”*.

3.24. El contratista deberá considerar, de ser necesario, el desplazamiento hasta las Alcaldías o Entidad Respectiva, sin costos adicionales para la entidad, con el fin de gestionar la consecución de los CHIP temporales asignados a los inmuebles en mayor extensión, para lo cual deberá solicitar la respectiva autorización al supervisor del contrato,

3.25. El contratista deberá establecer una estrategia para el último trimestre del año fiscal que le permita realizar la verificación de los inmuebles en materia de impuesto predial y valorización. El contratista deberá contactar a todos los locatarios a través de correo electrónico y telefónicamente durante la primera semana de diciembre del año que esté en curso, con el fin de solicitar el soporte de pago del IV trimestre del año. Para los casos que no logren ser validados a treinta y uno (31) de diciembre y su plazo máximo de pago venza en esta mensualidad, se podrán realizar campañas conjuntas entre el contratista y la entidad.

3.26. Los inmuebles identificados e informados por la supervisión como inmuebles adquiridos a través convenios especiales deberán ser verificados por el contratista según lo descrito en la escritura de compraventa.

3.27. El contratista deberá identificar la titularidad de las obligaciones tributarias de cada uno de los inmuebles y en los casos que se requiera, realizar su respectiva gestión de actualización tanto tributaria como catastral ante las autoridades competentes, para que registre a nombre del Fondo Nacional del Ahorro S.A. o cuando se traslade la propiedad del inmueble al locatario o tercero que este designe.

3.28. En los casos en los cuales el contratista requiera algún documento para continuar con la gestión y este no se encuentre en el gestor documental de la entidad, deberá solicitarlo directamente al supervisor del contrato. En ningún caso podrá tramitar solicitudes de documentos sin consentimiento del supervisor.

3.29. Para los casos en los cuales se requiera actualización tributaria o catastral, el contratista deberá solicitar al anterior propietario los radicados mediante los cuales tramito la individualización del inmueble y validar en la carpeta legal del inmueble los demás documentos que se requieran. Para el caso de inmuebles transferidos por la entidad a un

locatario o tercero, el supervisor suministrará los documentos pertinentes.

3.30. En caso de requerirse el supervisor del contrato solicitara al contratista la consecución de certificados catastrales de los inmuebles en mayor extensión. Los gastos serán cobrados al locatario en la factura mensual y reembolsados al contratista.

3.31. Se manejarán de manera independiente una base de IMPUESTOS y VALORIZACION en las cuales el contratista deberá integrar la información relacionada con este numeral, en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales realizadas.

4. VALIDAR Y ACTUALIZAR EL ESTADO DE CARTERA DE LOS INMUEBLES SUJETOS A COBRO DE ADMINISTRACIÓN.

Identificar si los inmuebles leasing son sujetos de cobro del servicio de Administración de P.H. controlando según corresponda, que el estado de la cartera referenciada en los soportes se mantenga dentro de los 90 días corrientes del ciclo de validación, vigilando que no se presenten moras mayores a 90 días.

4.1. El supervisor del contrato entregara al contratista la base inicial, en la cual deberá identificar los inmuebles sujetos a cobro del servicio de Administración y realizar su respectivo seguimiento garantizando que el estado de cartera se mantenga al día y vigilando que no se presenten moras mayores a noventa (90) días.

4.2. El contratista deberá validar el estado de todos los inmuebles dentro de un plazo máximo de noventa (90) días y reportar en el informe mensual su avance.

El incumplimiento de los plazos establecidos dará lugar a la aplicación de los ANS sobre el valor de la facturación mensual de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

4.3. El contratista deberá incluir en la base de administración los nuevos inmuebles que entregue la supervisión para su respectiva administración y que sean sujetos a cobro del servicio de Administración.

4.4. El contratista deberá analizar la consistencia de la información suministrada por las Administraciones e identificar riesgos particulares tales como cobros pre jurídicos, cobros jurídicos, moras previas a la firma de la escritura o acta de entrega del inmueble, entre otros.

4.5. Los soportes remitidos por parte de los locarios tales como recibos de pago, pagos electrónicos, entre otros, no se considerarán válidos hasta que se cuente con su respectiva confirmación bien sea a través de estados de cuenta, certificaciones o paz y salvos emitidos únicamente por las Administraciones. No se consideran como soportes válidos de confirmación los audios, llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto o WhatsApp.

4.6. Por ningún motivo se podrá definir en la base un inmueble validado *“Al día”* o *“En mora”* si no se cuenta con el respectivo soporte de validación.

4.7. Únicamente podrán ser marcados *"en mora" o "Al Día"*, aquellos casos validados que cuenten con el soporte expedido por la Administración que certifique dicho estado; se marcarán *"En Proceso Validación"*, los casos que no cuenten con el soporte que certifique efectivamente un estado.

En los eventos en los cuales la administración certifique que el inmueble se encuentra en mora y a su vez el locatario informe haber realizado el pago, el contratista deberá notificar al locatario que cuenta con dos (2) días hábiles de plazo para suministrar el soporte, de lo contrario se continuará con la definición del estado del inmueble en *"En Mora"*.

En caso de que el locatario remita el soporte, el contratista deberá requerir a la administración y cambiar el estado del inmueble a *"En Proceso Validación"* hasta obtener la conciliación de la información.

4.8. Se deben marcar en estado *"Pendiente Gestión"* aquellos inmuebles que no han tenido ninguna gestión por parte del contratista.

4.9. El contratista deberá identificar los casos en los que el Locatario y la Administración hayan suscrito acuerdos de pago y solicitar copia del documento firmado por ambas partes. Los inmuebles deberán identificarse como *"Mora – Acuerdo de Pago"* en la base de gestión. El contratista deberá realizar el seguimiento de los compromisos establecidos con la administración de forma bimestral.

4.10. El contratista deberá verificar que la información registrada en los estados de cuenta expedidos por la Administración sea consistente, para lo cual deberá analizar la información contenida en los documentos legales, esto es, fecha de suscripción de la escritura pública, contrato, desembolso y acta de entrega a fin de identificar moras previas. En caso de encontrar alguna inconsistencia, deberá informarlo al supervisor y marcar el inmueble en la base de gestión como "*en validación"*.

Adicionalmente, deberá realizar la gestión de aclarar la información y subsanarla a través de la Administración, Vendedor del Inmueble, Locatario o tercero que corresponda. Así mismo deberá verificar el certificado de paz y salvo anexo a la escritura de compraventa y las cláusulas de responsabilidad de pago por este concepto allí establecidas.

Para los casos en que se identifiquen pasivos con cargo al vendedor del inmueble, el contratista deberá inicialmente analizar la información y confirmar que efectivamente es el titular de la deuda, para lo cual deberá tener en cuenta la fecha de la firma de la escritura, acta entrega del inmueble, fecha de firma del contrato leasing y fecha de desembolso. Adicionalmente, deberá revisar en detalle el texto registrado en la escritura pública de compraventa relacionado con impuestos y contribuciones, administración o paz y salvo, así como los soportes anexos.

El contratista deberá subsanar los casos identificados. Adicionalmente, deberá informar semanalmente al supervisor el avance de la respectiva gestión. El supervisor podrá agendar las reuniones de seguimiento que considere pertinentes para validar el informe. Se aclara que este informe es adicional a los informes de gestión de cierre mensual.

4.11. El contratista deberá marcar en la base de gestion e informar el mismo día al supervisor los casos que identifique se encuentran en procesos de cobro de honorarios, pre jurídico o jurídico.

4.12. Los casos que presenten cobro jurídico deberán ser reportados en los formatos establecidos por la entidad para tal fin, diligenciando toda la información requerida (Número de la anotación en el VUR – Fecha de Anotación, etc.)

4.13. El contratista deberá elaborar el reporte de validación y seguimiento del estado de inmuebles por expensas de administración de P.H., en el formato establecido por la entidad. El contratista deberá garantizar que la información allí registrada se encuentre actualizada, sea consistente, cuente con los soportes y que corresponda a cada locatario o contrato de leasing.

4.14. Los soportes que sustenten el estado del inmueble deben estar completos y actualizados. La marcación en la base deberá garantizar la gestión eficiente de cada contrato.

4.15. No se considerarán como inmuebles validados aquellos que no cuenten con su respectivo soporte o que hayan sido verificados incorrectamente por parte del contratista. Estos casos darán lugar a la aplicación de los ANS sobre el valor de la facturación mensual de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

4.16. La validación y actualización de las cuotas de administración debe garantizar una información del estado real de los inmuebles en un periodo no mayor a noventa (90) días calendario. El contratista deberá adelantar las respectivas gestiones ante el locatario según la edad de la cartera, de conformidad con el siguiente cuadro:

Fecha de corte Soporte	Estado inmueble		Plazo máximo Próxima validación (Meses)	Acción inmediata por seguir
Mismo mes de validación	Al día		3	No aplica
	Mora	30 días	3	Gestión de cobro
		60 días	2	
		90 días	1	
		≥90 días	1	Gestión de pago*
Mes anterior al mes de validación	Al día		2	No aplica
	Mora	30 días	2	Gestión de cobro
		60 días	1	
		≥ 90 días	1	Gestión de pago*
Dos (2) meses anteriores al mes de validación	Al día		1	No aplica
	Mora	30 días	1	Gestión de cobro
		60 días	1	Actualización de soporte y posterior Gestión de pago* si aplica
		≥ 90 días	1	Actualización de soporte y posterior Gestión de pago* si aplica
Mayor a 2 meses anteriores al mes de validación	No es válido como soporte del estado del inmueble		Inmediata	Gestión prioritaria con la Administración en caso de no recibir respuesta proceder con visitas de inspección u otras alternativas para acceder a la información actual del o los inmuebles.

*Nota: Seguir la gestión de pago según el procedimiento establecido por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., especificado en el numeral 6.

4.17. En el caso en que el contratista realice la validación de estados con pagos masivos, deberá solicitar a la Administración la aplicación del pago para cada contrato y su respectiva confirmación.

4.18. En los casos que no se haya recibido la confirmación de la aplicación del pago por la administración se debe identificar en estado *"Al Dia"* y en la columna de observaciones tipificadas *"Pendiente aplicación de pago"*. El contratista deberá hacer el seguimiento respectivo para que la administración aplique y realice la confirmación del pago dentro de los quince (15) días calendario siguientes, de lo contrario deberá adelantar las respectivas reiteraciones hasta su obtención.

4.19. Para los casos identificados en la base con estado *"No es sujeto de cobro",* el soporte de la validación inicial debe contener:

- Fragmento de la escritura que describe la condición de la Administración.
- Imagen del Avalúo de las fotos principales de la fachada del inmueble para verificar el Tipo de Inmueble.

A partir de la primera verificación, cada ciento ochenta (180) días el contratista deberá validar con los locatarios que el inmueble continue bajo esta condición. Aunque en la base el inmueble contenga la validación realizada por el contratista anterior, no obstante, se deberá verificar la información con el locatario.

4.20. El contratista deberá verificar que los estados de cuenta que expidan las administraciones detallen el concepto de la deuda y valor discriminado, de lo contrario no podrá considerar como validado el inmueble y por consiguiente deberá señalarse en la base con el estado *"Pendiente Gestión",* hasta obtener el documento con la información requerida.

En relación con los soportes de pago, deberá verificar que describan el valor y concepto cobrado, de lo contrario no podrá considerar como validado el inmueble y por consiguiente deberá señalarse en la base con el estado *"En Proceso Validación"* hasta obtener el documento con la información requerida.

El contratista podrá aceptar los certificados de paz y salvo generados por las administraciones siempre y cuando indiquen claramente los datos del inmueble, fecha de corte y haya sido expedido recientemente.

4.21. En los casos identificados con moras superiores a noventa (90) días (o sesenta (60) días, en caso de las P.H particulares cuyo cobro jurídico se inicia a partir de dicho rango), el contratista deberá verificar a través de la página de la Rama Judicial que las administraciones no hayan iniciado la ejecución judicial de la obligación en contra del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.; en caso positivo, el contratista deberá notificar de inmediato al supervisor del contrato.

4.22. El contratista deberá ingresar la totalidad de la información relacionada este numeral en la base de administración, en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES

DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales realizadas.

4.23. El contratista deberá ingresar toda la información de gestión de administracion en la base de ADMINISTRACION establecida para tal fin, en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales realizadas

5. REALIZAR GESTIÓN DE COBRO DE IMPUESTO PREDIAL, VALORIZACIÓN Y CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN DE P.H.

Realizar gestión de recordatorio de pago a los locatarios, herederos/beneficiarios de locatarios fallecidos o vendedores del inmueble leasing habitacional frente a obligaciones próximas a su vencimiento para impuesto predial y valorización; y gestión de cobro respecto a obligaciones en mora, por impuesto predial valorización y servicio de administración de P.H. (en caso tal que aplique), hasta la transferencia o restitución del inmueble.

5.1. El contratista deberá realizar la gestión de cobro de las obligaciones en mora, por impuesto predial, valorización y servicio de administración de P.H. (si aplica), hasta la transferencia o restitución del inmueble, durante toda la ejecución del contrato.

5.2. El contratista deberá realizar los recordatorios de pago a los locatarios, herederos / beneficiarios de locatarios fallecidos o vendedores del inmueble leasing habitacional de impuesto prediales y valorizaciones próximas a vencer.

5.3. El contratista deberá realizar a través de mensaje de texto y sin costo adicional para la entidad el recordatorio de pago de los impuestos prediales o valorizaciones próximas a vencer, según corresponda. Adicionalmente deberá remitir mediante correo electrónico o físicamente, por lo menos con un (1) mes de antelación a la fecha de vencimiento las respectivas facturas de pago o liquidaciones.

5.4. El contratista deberá realizar el recordatorio de pago de impuesto predial para todos los casos que obedezcan a periodicidades mensuales, bimensuales, trimestrales o semestrales que se identifiquen en mora y que no superen el plazo final de pago dentro del periodo revisado, en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles posterior al hallazgo del pasivo.

5.5. Las campañas y notificaciones para recaudo de impuestos prediales y valorización deben quedar resguardadas en las carpetas de cada locatario, con el fin de garantizar una adecuada gestión.

5.6. Si en las gestiones o campañas de pronto pago adelantadas por la entidad para cerrar la vigencia en curso *“al día”,* los locatarios no autorizan el pago del Impuesto Predial, el contratista deberá realizar la respectiva gestión telefónica y vía correo electrónico para obtener el soporte de pago por parte del locatario y actualizar el estado del inmueble.

5.7. El contratista deberá desplegar estrategias y hacer uso de las herramientas o mecanismos que le permitan adelantar su gestión de validación del estado de cada uno de los inmuebles que administra, en consecuencia, si no obtiene los respectivos estados de cuenta o la información

por parte la administración, deberá máximo dentro de los noventa (90) días siguientes al primer requerimiento, solicitar dicha información a través derecho de petición. Así mismo, deberá garantizar que se agote el trámite de las peticiones que así lo requieran dentro de los plazos establecidos en ley.

5.8. El Fondo Nacional del Ahorro S.A. mensualmente reportará al contratista, los inmuebles que fueron transferidos y aquellos en los que los locatarios se encuentran en proceso de ley de insolvencia, con el fin de suspender la gestión de cobro sobre estos. En caso tal que se requiera realizar un pago de una obligación que por su altura de mora ponga en riesgo o genere algún proceso en contra de la entidad, este deberá ser notificado al supervisor el mismo día hábil de su detección y solicitar, de ser necesario la autorización especifica.

5.9. Para administración de P.H. la gestión de cobro debe realizarse una vez se detecten los casos en mora, en un periodo no mayor a tres (3) días hábiles posterior al hallazgo del pasivo y continuar con su respectiva gestión mensual hasta su subsanación y cada vez que se presente nuevamente una mora.

5.10. El contratista deberá enviar un mensaje de texto al menos cada noventa (90) días al locatario o herederos/beneficiarios de locatarios fallecidos, realizando un recordatorio de remisión de los soportes de pago por concepto de administración.

5.11. El supervisor entregara al contratista los informes de gestión del contratista saliente con el fin que realice las actividades de cobro de administración durante los dos (2) primeros meses de operación, en complemento a los casos que no estén establecidos como un compromiso de validación durante ese periodo.

5.12. El contratista deberá solicitar los acuerdos de pago suscritos entre los locatarios o herederos/beneficiarios de locatarios fallecidos y las Alcaldías, secretarías de Hacienda, IDU, o entidad que corresponda y adicionalmente realizar el respectivo seguimiento a partir del cual verifique su cumplimiento, al menos cada dos (2) meses.

5.13. El contratista únicamente podrá hacer uso de la información de contacto registrada en las bases oficiales de la entidad que le hayan sido suministradas por el Supervisor.

El contratista no podrá en ningún caso reemplazar la información contenida en las bases de datos, en caso de ser necesario podrá adicionar correos electrónicos o teléfonos de contacto, siempre y cuando cuente con el respectivo soporte de autorización realizado por los locatarios o herederos/beneficiarios de locatarios fallecidos.

En el evento en que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. identifique casos de adición o reemplazo de información sin el soporte de autorización, el supervisor del contrato realizará el respectivo llamado de atención al contratista, el cual deberá hacerse responsable por los perjuicios que se causen, directa o indirectamente a la entidad por omisión o uso incorrecto de información a los locatarios o herederos/beneficiarios de locatarios fallecidos.

El supervisor suministrará trimestralmente o antes si lo considera pertinente, la base de datos con la información de contacto de los locatarios de los nuevos inmuebles, no obstante, el contratista podrá adelantar las gestiones necesarias que le permitan establecer contacto con

ellos.

5.14. El contratista deberá verificar que la información relacionada con pasivos por concepto de impuesto predial, valorización o servicio de administración suministrada por la entidad o terceros sea consistente. En este sentido, deberá en primer lugar establecer a cargo de quien se encuentra la deuda, teniendo en cuenta la información contenida en los documentos legales, esto es, fecha de firma de la escritura pública, clausulado de la escritura pública relacionada con impuestos y contribuciones o paz y salvo, así como los soportes anexos a esta según corresponda, contrato leasing, acta de entrega del Inmueble y fecha de desembolso de la Operación, entre otros.

5.15. Los casos en mora de administración se deben gestionar, validar y reportar de la siguiente manera:

- Para moras entre 1 y 30 días, se debe realizar el envío de mensaje de texto, recordando la obligatoriedad de atención del pasivo.
- Para moras entre 31 y 60 días, se debe realizar una (1) llamada telefónica y enviar un (1) mensaje de texto, recordando la obligatoriedad de la atención del pasivo.
- Para moras mayores o iguales a 61 días, se debe realizar una (1) llamada telefónica, enviar un (1) mensaje de texto y correo electrónico o comunicación física, recordando la obligatoriedad de la atención del pasivo.

Todos los casos en mora deberán ser gestionados máximo cada treinta (30) días hasta su subsanación. El contratista podrá acordar plazos de pago de no mas de (3) días hábiles con el locatario o heredero/beneficiario del locatario fallecido y deberá realizar el seguimiento de su cumplimiento.

El Contratista remitirá al locatario un correo electrónico mediante el cual notificará el compromiso establecido. Así mismo, deberá identificar estos casos en la base de gestión.

En caso de incumplimiento de los acuerdos, deberá adelantar la respectiva gestión de pago de Obligaciones tributarias siempre y cuando superen una altura de mora desde un día del plazo final de todo el año gravable. Por concepto de administración, desde 60 o 90 días de altura de mora de acuerdo con lo determinado por la administración para iniciar el cobro jurídico.

5.16. El supervisor del contrato suministrará mensualmente el listado de los locatarios con créditos cancelados, que registren moras en el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. por concepto de obligaciones tributarias y administración, con el fin de que el contratista realice la gestión de cobro mensual hasta la transferencia del inmueble.

5.17. El contratista deberá grabar todas las llamadas telefónicas que realice para adelantar la gestión de cobro. Al inicio de la conversación deberá informar al locatario que dicha llamada está siendo grabada.

5.18. Para los casos que presenten moras previas a la firma de la escritura o acta de entrega del inmueble y que el contratista identifique que su pago es responsabilidad del vendedor (persona jurídica), deberá realizar gestión de cobro a través de derecho de petición, una vez

se hayan radicado máximo (2) dos derechos de petición sin que se haya obtenido respuesta, el contratista deberá elaborar la de tutela agotar el procedimiento judicial correspondiente.

5.19. El contratista deberá ingresar toda la información de gestión de cobro en la base de COBRANZA establecida para tal fin, en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales realizadas.

6. GESTIONAR Y PAGAR OBLIGACIONES POR CONCEPTO DE IMPUESTO PREDIAL, VALORIZACIÓN, SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE PH Y SERVICIOS PÚBLICOS.

El contratista deberá realizar el pago de impuestos prediales, valorización, cuotas de administración de P.H. y servicios públicos, de los bienes dados en leasing habitacional, en caso de presentarse las siguientes condiciones:

a. IMPUESTO PREDIAL Y VALORIZACIÓN

6.1. Impuestos Prediales y Valorización en Mora: En Mora desde un (1) día, a partir de la fecha máxima de pago de acuerdo con el calendario tributario y resolución de valorización en caso de que aplique.

6.2. Impuestos Prediales: Para casos específicos o que a nivel estratégico se requieran cancelar con el fin de evitar riesgos para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o que las Alcaldías no emitan facturas individualizadas sino únicamente globales que imposibilita al locatario pagarlas directamente. Para estos casos se revisará de manera conjunta entre el contratista y el supervisor la manera de proceder.

6.3. El contratista deberá contar con los soportes de las gestiones de pago de obligaciones tributarias adelantadas antes y después de haber realizado el pago:

- Correo de Preaviso: Se realiza a más tardar un (1) día hábil después de haber identificado la mora.
- Gestión telefónica: Se realiza al siguiente o segundo día hábil después del correo de preaviso.
- Notificación del pago: Se realiza a más tardar dos (2) días hábiles después de haber realizado el pago. (incluyendo el día de pago).

6.4. El pago debe realizarse a más tardar dos (2) días hábiles después de haber realizado la gestión telefónica.

6.5. En el evento en el que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. requiera estratégicamente realizar alguna modificación o campaña especial que cambie las condiciones antes expuestas, el supervisor informará al contratista, para que proceda a aplicarlas en la gestión de pagos.

6.6. Sin embargo, si dichas modificaciones representan incremento en el valor de los servicios prestados, el contratista deberá presentar al supervisor la respectiva justificación económica que sustente dicho incremento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, en todo caso se

reevaluará sin que se incurra en costos adicionales para las partes.

6.7. El contratista debe establecer una estrategia operativa y en especial para el tercer y cuarto trimestre de cada año, que garantice que al cierre del 31 de diciembre de la respectiva vigencia todos los inmuebles queden *"Al Día",* con excepción de los casos que se puedan presentar con plazo máximo de pago el 31 de diciembre.

No obstante se recomienda para los inmuebles con liquidaciones trimestrales que registren *"Al Día"* los primeros tres trimestres del año y que a su vez la fecha de pago del IV trimestre presente vencimiento para el cierre de diciembre, el contratista debe contactar telefónicamente y por correo electrónico o comunicación a los locatarios, para que autoricen el pago del IV trimestre al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. (a través del Contratista). Esta gestión se debe realizar entre la última semana de noviembre y la primera semana de diciembre y los pagos conforme a los plazos establecidos una vez identificada, analizada y validada la mora.

Siempre se debe contar con el soporte de la autorización dada por el Locatario para el pago del IV Trimestre de inmuebles que se encuentran "Al Día" hasta el III trimestre, ya sea una llamada telefónica grabada o correo electrónico.

En enero de cada año, se deben realizar todos los pagos que se identifiquen en mora luego del vencimiento de su plazo máximo en diciembre, en un término no mayor a dos (2) días hábiles desde la identificación de la mora y en un periodo no mayor a un (1) día hábil a partir de la notificación al locatario.

6.8. Para los inmuebles con liquidaciones trimestrales que se encuentren *"En Mora"* en el pago de los tres (3) primeros trimestres del año, el contratista debe realizar la cancelación de estos pasivos entre octubre y noviembre, previa autorización del locatario.

El contratista siempre deberá contar con el soporte de la autorización dada por el Locatario para realizar el pago, bien sea grabación de la llamada telefónica o correo electrónico.

6.9. Para el pago de impuestos prediales de inmuebles en mayor extensión ubicados en Bogotá, el contratista deberá realizar la consulta del CHIP temporal, liquidar el impuesto y realizar el pago.

Para efectos de lo anterior el contratista deberá solicitar al locatario la confirmación escrita de No haber realizado el pago. Por ningún motivo, podrá realizar pagos que no cuenten la confirmación.

De ser necesario, el contratista deberá considerar desplazamientos, sin que genere costos adicionales para la entidad, hasta las Alcaldías o Entidad Respectiva, con el fin de gestionar la consecución de los CHIP temporales asignados a los inmuebles, con el fin de garantizar su adecuada validación y adicionalmente, deberá realizar las respectivas liquidaciones presuntivas.

b. ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y SERVICIOS PÚBLICOS

6.10. El contratista deberá realizar el pago de cuotas de administración de P.H. y servicios públicos domiciliarios, de los bienes dados en leasing habitacional, según las siguientes condiciones:

- Servicio de Administración P.H. de los inmuebles que presenten más noventa (90) días (o sesenta (60) dias, en caso de las P.H particulares cuyo cobro jurídico se inicia a partir de dicho rango).
- Servicios Públicos Domiciliarios: Solo en los casos solicitados de manera excepcional por el supervisor del contrato.

6.11. Para los casos en que el contratista haya realizado transferencia bancaria para gestionar pagos masivos de servicio de Administración, deberá notificar a la Administración adjuntando el respectivo soporte de la transferencia realizada junto con las cuentas de cobro o estados de cuenta y la relación de los inmuebles sujetos de la aplicación del pago.

Adicionalmente, deberá solicitar a la administración el soporte de confirmación de la aplicación de los pagos en un periodo no mayor a quince (15) días corrientes. En caso de que la administración no envíe el soporte en dicho plazo deberá realizar la debida gestión de reiteración hasta lograr su recaudo para diligenciar la fecha de confirmación en la base de pagos. Los soportes de estas actividades deberán ser archivados en la carpeta digital de cada locatario.

6.12. El contratista debe gestionar la consecución de los soportes de los inmuebles en mora validados, con el fin de llevar a cabo la gestión de pago y así mantener al día o con moras inferiores a noventa (90) días (o sesenta (60) días, en caso de las P.H particulares cuyo cobro jurídico se inicia a partir de dicho rango).

6.13. En caso de requerirse el pago de servicios públicos domiciliarios, el supervisor suministrará los recibos a cancelar. El contratista deberá realizar el pago dentro de las fechas indicadas en cada factura.

6.14. En relación con el pago de servicios de administración, el contratista deberá verificar que los recibos correspondan a inmuebles por el administrados y realizará el pago máximo dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes.

6.15. Para todos los casos en los cuales se adelanten la gestion de pago, el contratista deberá notificar previamente al locatario o heredero/beneficiario del locatario fallecido a través de llamada telefónica, correo electrónico o mediante comunicación física, que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. realizará el pago y que en consecuencia se realizara el cargo en la factura del crédito o el registro de una cuenta por cobrar.

Lo anterior no aplicará al pago de servicios públicos domiciliarios y aquellos casos puntualmente informados por el supervisor.

6.16. El locatario contará con tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación para manifestar sus observaciones al respecto. En caso tal que no se reciba ninguna observación, el contratista deberá realizar el pago.

6.17. Una vez realizado el pago, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, el contratista deberá

notificar mediante correo electrónico o comunicación a al locatario o heredero/beneficiario del locatario fallecido, la realización del pago y adjuntando los respectivos soportes de pago.

6.18. El contratista debe realizar el pago de toda obligación que se identifique con mora confirmada superior a noventa (90) días (o sesenta (60) días, en caso de las P.H particulares cuyo cobro jurídico se inicia a partir de dicho rango) en un plazo no mayor a cuatro (4) días hábiles desde la identificación de la mora y en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles para la notificación al locatario, posterior al pago. Los casos identificados en proceso jurídico se deben pagar el mismo día o a más tardar el siguiente día.

6.19. Los casos en los que el supervisor solicite al contratista realizar el pago de servicios públicos domiciliarios, no deberán ser notificados a locatarios, herederos o beneficiarios, solamente deberá comunicar a la entidad la realización del pago adjuntando las facturas y soportes de pago correspondientes.

6.20. Todas las gestiones de pago deberán ser realizadas por el contratista y excepcionalmente serán realizadas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., en casos específicos informados por el supervisor.

6.21. En los casos en los que el contratista no logre contactarse con el locatario o heredero/beneficiario del locatario podrá hacer uso de otros mecanismos de contacto como mensajes de texto, mensajes de voz, etc.

6.22. Para los casos en que se realicen pagos que involucren procesos ejecutivos en contra de la entidad con ocasión a obligaciones en mora que recaigan sobre el inmueble, el contratista deberá realizar el respectivo seguimiento con los terceros involucrados (Alcaldías, Administraciones PH, Firmas de Abogados, Juzgados, entre otros) hasta la efectiva terminación del proceso y solicitar los respectivos paz y salvos.

6.23. Para los casos en que se haya establecido acuerdo de pago por parte de la Administración de la P.H. con el locatario y este haya sido incumplido el contratista deberá notificar al locatario si pasados (3) tres días hábiles este no ha realizado el pago el contratista deberá a realizarlo. Adicionalmente, se deberá identificar estos casos en la base de gestión.

6.24. Previo a cada gestion de pago el contratista deberá aplicar su experticia en la administración inmobiliaria, realizando un adecuado análisis y verificación de los soportes y valores liquidados contra la documentación legal del locatario y del inmueble, para lo cual contará con acceso a la carpeta legal del locatario. La adecuada gestión del contratista implica que realice la verificación de:

- La consistencia de los valores cobrados con respecto a la fecha de firma de la escritura de compraventa/acta de entrega del inmueble, soportes de paz y salvo anexos a la escritura, texto descrito en la escritura de compraventa, soportes de pago remitidos por el locatario o administraciones de la PH, estados de cuenta registrados en los portales tributarios y demás soportes asociados al contrato de leasing.
- La consistencia de los soportes remitidos para pago, tales como dirección del inmueble, folio de matrícula, adicional al nombre del locatario (para el caso de las

administraciones), nombre de copropiedad y demás requeridos.

- El valor por pagar y por ende el soporte de pago debe coincidir exactamente con el valor de la factura, liquidación o estado de cuenta.
- Para los pagos por concepto de administración, el soporte de pago debe indicar el número de la cuenta bancaria de la Administración de la P.H.

6.25. El contratista deberá solicitar al supervisor autorización previa para realizar el pago de los pasivos en mora de administración de locatarios que hayan efectuado prepagos del contrato de arrendamiento financiero, locatarios en proceso de insolvencia económica, fallecidos o locatarios con estado de invalidez y a su vez que en todos los casos aún no han realizado la transferencia del inmueble. El supervisor suministrará mensualmente la relación de los locatarios que presenten estas condiciones o estados.

6.26. El contratista deberá solicitar al supervisor la autorización previa para realizar el pago de pasivos en mora de inmuebles que registren trámite de transferencia en curso. El Fondo Nacional del Ahorro S.A. mensualmente suministrará la relación de los locatarios que presenten esta condición.

6.27. Los casos particulares en los que la entidad requiera realizar pagos directos de administración serán informados por el supervisor con el fin de que el contratista apoye la consecución de liquidaciones, Certificación Bancaria, RUT, Cámara de Comercio o certificado de inscripción de la propiedad horizontal con vigencia no mayor a 60 días o documento que certifique la existencia y anexarlo como soporte adicional al estado de cuenta o cuenta de cobro emitido por la Propiedad Horizontal. Adicionalmente deberá elaborar una relación en Excel que contenga la información detallada por locatario e inmueble.

En los casos en que no logre obtener los documentos, el contratista deberá verificar que la Propiedad Horizontal se encuentre activa y que los datos de la cuenta remitidos en los estados de cuenta o cuenta de cobro corresponden a la persona jurídica de la copropiedad.

6.28. Para los casos donde se evidencie cobro de honorarios por la mora, se debe adjuntar paz y salvo expedido por la entidad correspondiente. Los contratos con marcación en su estado de TRANSFERENCIA y/o SENTENCIA, se debe adjuntar la autorización del Fondo para la ejecución del pago.

6.29. Se deben realizar pagos únicamente donde los soportes de cobro registren la obligación a nombre del Fondo Nacional del Ahorro S.A., Locatario, Vendedor del Activo o Tercero que tenga una relación directa con el locatario, verificable. Por ningún motivo el contratista podrá realizar pagos de los inmuebles transferidos a locatarios o terceros. Para los efectos el supervisor del contrato suministrará la relación de los inmuebles transferidos manera mensual.

No obstante, previo a la realización de cualquier pago será responsabilidad del contratista confirmar que la obligación debe ser cancelada por la entidad y que la información y valores liquidados sean correctos. Adicionalmente deberá verificar y analizar oportunamente los soportes remitidos por los locatarios, administraciones, vendedores de los inmuebles o de quien corresponda, con el fin de evitar pagos indebidos o dobles pagos.

En caso de que se genere un pago incorrecto o un doble pago por inadecuada gestión del contratista, ya sea por omisión de notificaciones, inoportuna validación de soportes, indebida validación o notificaciones tardías, pagos fuera de los plazos establecidos de gestión de pagos, pagos de inmuebles con transferencias en curso, pagos de inmuebles de locatarios con trámite de insolvencia, liquidaciones presuntivas mal elaboradas, análisis incorrecto de la información, incorrecta identificación del responsable del pago y demás casos atribuibles al contratista por una indebida gestión, será su responsabilidad del Contratista asumir el valor del pago indebido o sanciones que pudieran derivarse, así mismo deberá gestionar ante la Entidad que corresponda la subsanación.

6.30. Se considerarán omisiones o inadecuada gestión del contratista, cuando se presenten algunas de las siguientes situaciones:

a) Pagos de facturas que no hayan sido previamente validadas por el contratista.
b) Pagos sin la debida identificación del activo.
c) Pagos de pasivos en mora que no sean de correspondencia del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
d) Pagos con valores que no coincidan con la liquidación o factura.
e) Pagos de pasivos sin que previamente se cuente con el respectivo soporte que certifique que efectivamente el inmueble se encuentra en mora.
f) Pagos a cuentas de personas naturales, con excepción de los pagos que con autorización de la administración se realicen a la cuenta bancaria del abogado, para los casos jurídicos.
g) Pagos en efectivo.
h) Pagos con soportes que no discriminen o indiquen el concepto adeudado, periodo, valor discriminado por cada concepto.
i) Pagos de moras previas a la suscripción de la escritura de compraventa/acta de entrega del inmueble. Estos casos deben ser autorizados por el supervisor.
j) Pagos con paz y salvos previamente remitidos.
k) Pagos con liquidaciones presuntivas sin el debido soporte que efectivamente constate que el inmueble se encuentra en mora.
l) Pagos sin previa autorización del Fondo Nacional del Ahorro S.A., de locatarios que hayan efectuado prepagos, locatarios fallecidos o locatarios con estado de invalidez.
m) Pagos sin previa autorización del Fondo Nacional del Ahorro S.A., de inmuebles con trámite de transferencia en curso.
n) Pagos a inmuebles ya transferidos al locatario o terceros.
o) Pagos sin la debida verificación y análisis correcto de la información.
p) Pagos con soportes incorrectos o sin soportes.
q) Pagos a terceros que no tengan ninguna relación con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
r) Pagos sin el análisis adecuado de la deuda con respecto a la correcta identificación del responsable del pasivo pudiendo ser el vendedor del activo, el locatario u otros, sin que se haya verificado previamente con la documentación legal (contrato, escritura, CTL, VUR, acta de entrega, entre otros).
s) Pagos sin la previa notificación al locatario y su respectivo pago dentro del plazo establecido para su realización del mismo a partir de la notificación.
t) Cualquier otra situación que presente inconsistencias en la gestión de pago por parte del contratista.

6.31. En caso de que se presenten algunas de las omisiones antes descritas y estas a su vez generen reclamaciones o sanciones en contra del Fondo Nacional del Ahorro S.A., se procederá de la siguiente forma:

a) En los casos en que la entidad haya realizado el reintegro de los recursos, el contratista deberá devolver los recursos a la entidad.
b) El Fondo Nacional del Ahorro S.A. reintegrará los recursos al contratista una vez este realice la debida subsanación que corresponda. En caso tal que se generen sanciones deben ser asumidas por el contratista.

Los casos que presenten alguna de las inconsistencias antes descritas, se tomarán como no validados o no gestionados y darán lugar a la aplicación de los ANS sobre el valor de la facturación mensual de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

REINTEGRO DE RECURSOS

6.32. El contratista debe disponer con un flujo de caja mensual de **DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE. ($ 250.000.000)** para realizar la gestión de pagos de las obligaciones antes descritas.

6.33. El Fondo Nacional del Ahorro S.A. hará el reintegro de los pagos realizados por el contratista, incluido GMF (4x1000) y gasto bancario, únicamente si aplica, en un periodo no mayor a quince (15) días hábiles a partir de la fecha de radicación de la cuenta de cobro sin inconsistencias, junto con sus respectivos soportes.

6.34. El contratista no podrá depender del reintegro de los recursos para mantener la continuidad de la gestión de pagos, siempre y cuando el saldo a reintegrar por parte de la entidad no supere la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE. ($ 250.000.000).

El reintegro de los recursos con su respectivo GMF y gastos bancarios por concepto del servicio de pago de administración y demás servicios contemplados en el presente contrato, serán descontados del rubro presupuestal 2121030007 – Otros cargos por aplicar a cartera de leasing.

6.35. El contratista deberá radicar solicitudes de reembolso de recursos en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la realización de los pagos, adjuntando la respectiva cuenta de cobro con sus respectivos soportes de pago, los cuales deben coincidir con las facturas de pago, liquidaciones o facturas de pago. Estados de cuenta o cuentas de cobro remitidas por las Administraciones de los inmuebles, en caso de P.H. Soporte del gasto bancario y GMF, si aplica, soportes de todo el proceso realizado en la gestión de cobro. Adicionalmente, deberá adjuntar el formato establecido por la entidad discriminando cada uno de los pagos realizados.

Para realizar la gestión de pago se debe dar cumplimiento a lo descrito en el numeral 5 de gestión de cobro en los numerales que son necesarios con los soportes que obedezcan.

6.36. El supervisor del contrato presentará al contratista el resultado de la verificación los

reembolsos ya sea requiriendo subsanación u otorgando el visto bueno, en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la radicación de la solicitud por parte del contratista.

En caso de que se requiera la subsanación por encontrar inconsistencias en la cuenta de cobro, soportes, entre otros, el contratista deberá realizar la respectiva subsanación a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al reporte de revisión. Para estos casos, la fecha de recepción de la cuenta de cobro se tomará a partir de la radicación sin inconsistencias.

6.37. El contratista deberá presentar las cuentas de cobro de manera independiente por concepto, es decir, debe radicar cuenta de cobro por administración o convenios especiales.

6.38. Los casos en los cuales se presenten inconsistencias que no sean subsanables en un periodo determinado, deberán ser excluidos de la base de reintegros y radicar nuevamente la cuenta de cobro.

6.39. El contratista deberá actualizar las bases *"PAGO IMPUESTOS"* y "*PAGO ADMINISTRACIÓN"* con la información de los pagos realizados por concepto de impuesto predial, valorización y administración del 100% de los inmuebles y se manejará una única base para este numeral por cada servicio. El registro de la información deberá realizarse en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales.

7. REALIZAR VISITAS DE INSPECCIÓN

Realizar visitas de inspección asociadas a los inmuebles dados en calidad de leasing habitacional, definidas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., conforme con los resultados de gestión mensual realizada por el contratista del estado de los inmuebles en materia de obligaciones tributarias, servicio de administración de P.H., entre otros. Además, por solicitudes particulares realizadas por el supervisor relacionadas con la administración de los inmuebles leasing habitacional.

El contratista deberá realizar las visitas de inspección asociadas a los inmuebles dados en calidad de leasing habitacional, que sean definidas por el supervisor.

7.1. Este servicio deberá ser prestado por el contratista únicamente cuando sea requerido y previamente autorizado por el supervisor del contrato.

7.2. El contratista deberá presentar para autorización del supervisor mensualmente, una relación de los inmuebles que requieren inspección por encontrarse en mora en predial, administración o valorización, subarrendados, con mejoras, convenios especiales, locatarios fallecidos, locatarios con transferencia pendientes por realizar, locatarios no contactados y demás que se puedan establecer fruto de la gestión de administración inmobiliaria).

Las visitas de inspección aprobadas por el supervisor deberán ser realizada por el contratista dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes.

7.3. El contratista deberá construir y presentar para aprobación del supervisor el texto *(speech)*

por tipología de inspección, una vez aprobado deberá estandarizarlo para cada visita según corresponda.

7.4. El contratista deberá utilizar el formato *INFORME DE INSPECCIÓN DE INMUEBLES* establecido por la entidad, en el cual deberá incluir registro fotográfico, fecha de visita, estado del inmueble, información socioeconómica y demás aspectos relevantes, según aplique y según el objetivo de cada visita.

El contratista deberá reportar al supervisor los hallazgos o aspectos de riesgo que identifique en la inspección tales como, subarriendos no autorizados, mejoras no autorizadas, abandonos, condiciones físicas en mal estado, bienes desocupados, fallecimiento de locatarios, usos indebidos o no autorizados, entre otros que pudiera identificar.

Según los hallazgos identificados, el Supervisor suministrará al contratista la información que debe transmitir a los locatarios, con el fin de que proceda a gestionar su subsanación y seguimiento.

7.5. El contratista deberá confirmar previamente los horarios de atención de las entidades y administraciones y realizar la visita en el horario informado.

7.6. Todas las visitas realizadas por el contratista deberán contar con el soporte que demuestre su realización, el contratista deberá informar al supervisor el canal de atención, objeto y resultado de esta. Se facturarán únicamente las visitas autorizadas por el supervisor, coordinadas y efectivamente realizadas.

La entidad no asumirá costos por visitas o gastos de desplazamientos que no cuenten con los soportes de confirmación de aceptación del agendamiento por parte del locatario o administración, según el caso (llamada telefónica grabada o correo de confirmación y registro fotográfico). Los casos no efectivos, deberán ser notificados de inmediato a la entidad.

Para los casos de administraciones las visitas deben estar previamente confirmadas por el locatario o administración, según el caso. En aquellos casos en que el locatario o administración no atiendan la diligencia, se entenderá como visita efectiva, siempre y cuando cumpla con los soportes descritos en el numeral anterior.

7.7. El reporte e informe se debe construir considerando adicionalmente lo definido en los ANS y debe actualizarse conforme las validaciones mensuales realizadas.

7.1 El reporte e informe se debe construir considerando lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

8. CONTESTAR SOLICITUDES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LOS INMUEBLES EN LEASING HABITACIONAL.

El contratista deberá responder las solicitudes relacionadas con la administración inmobiliaria de los inmuebles en leasing habitacional radicadas por el supervisor del contrato, Locatarios, alcaldías, secretarias de hacienda, entes de control, IGAC, gobernaciones, constructoras, vendedores del Inmueble, administraciones de las P.H., copropiedades, empresas de servicios

públicos y demás que lo requieran, tales como emplazamientos, autos que inadmiten, notificaciones, solicitudes, aclaración de reportes en mora, cobros administrativos, emisión de poderes o autorizaciones para asistencia a asambleas, trámites ante empresas de servicios públicos, reclamación de recibos prediales, gestión de dobles pagos, tutelas, reclamaciones de obligaciones tributarias reportadas previo al desembolso de la operación, expedición de recibos prediales para pago y demás requerimientos relacionados con la administración del inmueble leasing.

8.1 El contratista deberá suministrar dentro del término señalado por el supervisor, en caso de requerirse, todos los insumos y soportes correspondientes relacionados con procesos judiciales que serán gestionados directamente por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

8.2 Las solicitudes relacionas con el suministro de insumos para atención de Derechos de Petición, Tuteas, PQR, Superfinanciera, Defensoría del Consumidor Financiero, Demandas, Embargos, Requerimientos Internos, deben dentro de un término de cinco (5) horas hábiles.

8.3 Las solicitudes de poderes, liquidaciones o soportes de pago, autorización de trámites con entidades públicas, aclaración por pagos realizados por el contratista y trazabilidad de gestión de pagos, deberá ser atendidas por el contratista máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguiente a su asignación. En el evento en que lo requiera, el contratista deberá solicitar al supervisor la ampliación del plazo con anticipación al vencimiento, presentando la respectiva justificación.

8.4 Las solicitudes relacionadas con respuestas a entidades públicas, vendedores de inmuebles, entre otros, deberán ser atendidas máximo dentro de los tres (3) días hábiles a partir de la asignación al contratista. En los casos en que el contratista requiera la ampliación del plazo, deberá informarlo al supervisor en un periodo no mayor a un (1) día hábil con la respectiva justificación. Las comunicaciones relacionadas con entes de control deberán ser atendidas con prioridad.

8.5 Las solicitudes realizadas por el supervisor relacionadas con el suministro de insumos para atención de derechos de petición, tutelas, requerimientos de entes de control, defensorías del consumidor, procesos judiciales, embargos, requerimientos de oficinas de control interno, deben ser atendidas de forma prioritaria.

8.6 El contratista debe remitir un correo de confirmación de recepción de todos los soportes remitidos por los locatarios, administraciones de las P.H., entidades públicas y demás, en un periodo no mayor a tres (3) días hábiles.

8.7 El contratista deberá responder las solicitudes de los inmuebles independientemente del estado de la validación. Adicionalmente deberá diseñar formatos proforma para la atención de solicitudes similares y recurrentes.

8.8 El contratista deberá garantizar que las respuestas suministradas satisfagan las necesidades de los solicitantes.

8.9 El contratista deberá garantizar que la información sea compartida exclusivamente a los consumidores financieros del producto leasing habitacional, en ningún evento podrá dar respuesta o remitir información a terceros ajenos al contrato leasing habitacional o relacionada con otros inmuebles no entregados por la supervisión para su administración.

En el caso en el que reciba solicitudes que no correspondan con la administración de inmuebles leasing, el contratista deberá dar respuesta aclarando los temas a su cargo y direccionando al solicitante a radicar su requerimiento directamente ante la entidad a través del correo contactenos@fna.gov.co en un período no mayor a dos (2) días hábiles siguientes.

8.10 En caso tal que el contratista reciba solicitudes o requerimientos de tipo judicial u otros que no correspondan con la administración de inmuebles leasing, debe reportarlos de inmediato al supervisor del contrato.

En caso de que no sea notificada en el término establecido y en consecuencia se generen multas, sanciones, perjuicios y costos adicionales y procesos en contra del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., estás deberán ser asumidas por el contratista.

8.11 El contratista deberá informar el correo electrónico a través del cual el supervisor, los locatarios, administradores y entidades podrán formular sus solicitudes, con el fin de garantizar la atención oportuna y dentro de los tiempos de respuesta establecidos, el contratista deberá verificar diariamente el correo, incluyendo las carpetas de correos no deseado o spam garantizando la identificación de forma oportuna y su respectiva gestión o reporte a la entidad.

8.12 Con el fin de dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información, el contratista deberá dar respuesta únicamente a los locatarios, en ninguna circunstancia compartirá la información con terceros no relacionados con el contrato leasing, aun cuando haya copiado su solicitud a funcionarios de la entidad.

8.13 El contratista deberá analizar las solicitudes o requerimientos para establecer la solución y atención pertinente basados en la experticia del manejo de la gestión inmobiliaria. Para casos excepcionales podrá solicitar la validación del supervisor.

8.14 En las respuestas que realice el contratista, deberá indicar el mismo asunto de la radicación, No. radicado, nombre del locatario y cédula del locatario.

8.15 En caso de que los locatarios radiquen por alguno de los canales del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. alguna solicitud, estas serán enviadas por el supervisor para que el contratista adelante el trámite que corresponda. El contratista deberá llevar el control de dichas solicitudes. En el archivo se deberá indicar número de radicado, número de cedula, fecha de radicación, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y tipología de solicitud.

8.16 En el primer bimestre del año, el contratista deberá elaborar y remitir por correo con copia a las propiedades horizontales, los respectivos poderes autorizando la asistencia

de los locatarios a las asambleas de copropietarios.

8.17 El contratista deberá registrar la gestión en la base de *"ATENCIÓN SOLICITUDES"*, la cual deberá contener la información de la totalidad de las gestiones realizadas en el periodo. El registro de la información deberá realizarse en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales.

9. GESTIONAR LA RADICACIÓN DE SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA

El contratista deberá realizar oportunamente la radicación de solicitudes o requerimientos relacionados con solicitudes de información, reclamaciones, aclaraciones, autorizaciones, notificaciones, remisión de soportes y demás trámites que se requieran para realizar la debida administración inmobiliaria ante alcaldías, entidades de registro, secretarías de hacienda, IGAC, administraciones de P.H., constructoras, vendedores del inmueble, locatarios, y demás entidades o terceros para adelantar los trámites necesarios.

9.1 El contratista debe diseñar formatos proforma para la gestión de solicitudes similares y recurrentes.

9.2 El contratista deberá elaborar las respectivas comunicaciones para para cada uno de los diferentes casos que se presenten, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a partir de la identificación de la necesidad o según la priorización que establezca el supervisor.

Las comunicaciones relacionadas con entes de control deberán ser atendidas con prioridad. En caso de segundas contestaciones, estas serán remitidas dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a su recepción.

En caso de que el contratista pudiera incumplir con los tiempos aquí establecidos, deberá presentar al supervisor mediante correo electrónico las justificaciones pertinentes, previo al vencimiento de los términos, con el fin de evaluar alternativas para mitigar el impacto que pudiera generarse.

La no justificación del incumplimiento por parte del contratista dará lugar a la aplicación de los ANS.

9.3 El contratista deberá confirmar vía telefónica o correo electrónico que las solicitudes hayan sido efectivamente recibidas por el destinatario.

9.4 En los casos en los cuales se identifiquen pasivos previos a la firma de la escritura de compraventa o acta de entrega del inmueble, el contratista deberá presentar las respectivas peticiones ante los vendedores del inmueble y fiduciarias correspondientes, solicitando su subsanación.

9.5 El contratista deberá radicar ante los vendedores de los inmuebles las respectivas peticiones relacionadas con el trámite de individualización de inmuebles que se encuentren en mayor extensión y pago de impuestos prediales en mora.

En el caso en el que el vendedor hubiera iniciado el trámite de individualización, el contratista deberá solicitar el soporte del radicado y presentar ante la entidad un derecho de petición solicitando información sobre el estado del trámite.

9.6 En caso de que el contratista identifique pagos no aplicados, errores en valores liquidados, moras no atribuibles al Fondo Nacional del Ahorro S.A., entre otros, deberá presentar ante las entidades correspondientes las peticiones necesarias para su subsanación.

9.7 En cualquier caso, una vez radicados dos (2) derechos de petición de forma consecutiva sin respuesta alguna, el Contratista debe proceder con la presentación de la acción de Tutela, para que esta sea validada por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y radicada directamente por el contratista.

El Contratista debe llevar el de las Tutelas presentadas y su estado.

9.8 El contratista deberá considerar dentro de su labor de administración inmobiliaria la radicación de solicitudes, por lo cual será su deber actuar por su cuenta, según su experticia, sin necesidad de instrucciones previas por parte del supervisor. Así mismo, deberá realizar el respectivo seguimiento hasta la consecución de la información o cierre de la solicitud.

El seguimiento deberá realizarse conforme con lo establecido en el Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS.

9.9 El Contratista debe solicitar a las Secretarías de Hacienda a nivel nacional, IGAC, oficinas de registro de instrumentos públicos y demás instituciones que corresponda, la relación de los inmuebles registrados de propiedad del Fondo Nacional del Ahorro S.A., en dicho listado identificará los inmuebles que correspondan a bienes leasing habitacional y la remitirá al supervisor; adicionalmente deberá identificar los inmuebles con obligaciones tributarias y procederá con su respectiva validación y subsanación de ser necesario.

9.10 El supervisor del contrato remitirá al Contratista la relación de inmuebles transferidos, con el fin de que dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, solicite a las Secretarías de Hacienda, IGAC y demás que correspondan, la actualización del nuevo propietario y titular de obligaciones tributarias.

9.11 El Contratista deberá radicar las solicitudes ante las entidades correspondientes relacionadas con:

- Gestión por dobles pagos de impuestos prediales o valorización y administración, atribuibles al contratista.
- Reclamaciones ante entidades por la no aplicación de pagos de obligaciones tributarias previamente canceladas por la entidad o el Contratista.
- Reclamaciones ante entidades por inconsistencias en reportes de obligaciones tributarias en mora.

- Aclaraciones de valores liquidados y con moras vigentes previo a la firma de la escritura de compraventa o acta de entrega del inmueble.
- Registro o actualización de cedulas catastrales, matriculas inmobiliarias, entre otros.
- Actualización de los propietarios de los inmuebles en materia de obligaciones tributarias.
- Actualización, validación y registro de inmuebles ante oficinas de registro y de Superintendencia de Notariado y Registro.
- Solicitudes de información del estado de obligaciones tributarias y servicio de administración de los inmuebles administrados.
- Solicitud de información del estado y paz y salvo relacionados con embargos o procesos judiciales en curso.
- Solicitud de individualización de facturas por vigencia fiscal o cobro individual a locatarios.
- Cualquier otro trámite o gestión que requiera la entidad relacionada con la administración inmobiliaria.

9.12 El contratista debe garantizar la calidad de los documentos elaborados, tales como solicitudes, requerimientos, peticiones, insumos para atender acciones de tutela o contestaciones de demandas, solicitadas por el supervisor.

9.13 El supervisor suministrará al contratista la base de gestión de solicitudes en curso entregada por contratista anterior, para que el nuevo contratista continúe la respectiva gestión de seguimiento durante el primer mes. (Si aplica)

9.14 El reporte de gestión de solicitudes y trámites debe elaborarse en el formato establecido. El contratista debe mantener el histórico de todas las gestiones adelantadas y realizar el seguimiento de los casos abiertos.

9.15 El contratista deberá registrar la gestión en la base de *"GESTIÓN TRÁMITES"*, la cual deberá contener la información de la totalidad de las gestiones realizadas en el periodo. El registro de la información deberá realizarse en los plazos establecidos en Anexo No. 2 – ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS y deberá ser actualizado de acuerdo con las validaciones mensuales.

10. INFORMES DE GESTIÓN

10.1 El contratista deberá suministrar dentro de los primeros siete (7) días hábiles de cada mes su informe de gestión, en el cual detalle el resultado resumido de su gestión por cada uno de los servicios contratados y los hallazgos o aspectos de riesgo por el identificados. El informe deberá presentarse en el formato establecido por la entidad, o en el modelo por el diseñado, sin embargo, este deberá contener como mínimo la información solicitada en el formato establecido por la entidad.

10.2 Para el Servicio Validar y actualizar el servicio de administración de P.H., el contratista deberá incluir un resumen de edades de la cartera encontrada para realizar el seguimiento del comportamiento de la mora.

10.3 El contratista deberá incluir en los formatos de los servicios *Elaborar y actualizar el inventario de inmuebles leasing habitacional, Validar y actualizar el estado de los impuestos prediales y valorización, Validar y actualizar el servicio de administración de P.H.* las columnas de *"Fuente de validación"* y *"Soportes consultados"*. En columna fuente de validación indicará si corresponde a su propia gestión o gestión del contratista anterior; en la columna soportes consultados deberá realizar la descripción de los documentos consultados. Si la fuente es tomada del proveedor saliente igualmente deberá corroborarla.

10.4 El contratista deberá adjuntar al informe, los informes de visitas de inspección realizados durante el mes de gestión. El contratista deberá entregar un cuadro resumen de gestión de cada caso e identificar su valor conforme a lo ofertado por el en su propuesta económica y un informe ejecutivo.

10.5 El contratista debe hacer uso de las plantillas definidas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., diligenciando la totalidad de los campos que apliquen para cada caso y estados de validación, sin realizar modificaciones a los formatos. En caso de que el contratista considere que debe realizarse alguna modificación, esta deberá ser previamente autorizada por el supervisor.

10.6 En caso tal que se identifique información con campos sin diligenciar, inconsistencias en la validación, omisiones, análisis incorrectos, no validación oportuna de soportes, soportes no válidos de verificación, o cualquier otra inadecuada gestión por parte del contratista, dichos casos o inmuebles no se reconocerán como validados o gestionados y serán sujetos de aplicación de ANS.

En caso tal que se presenten casos puntuales que contengan celdas vacías y que el contratista demuestre la imposibilidad de la consecución de la información, se evaluará la determinación de definir el activo como "*validado*".

10.7 Una vez recibido el Informe de Gestión y sus respectivas bases y soportes, el supervisor informará al contratista los hallazgos o inconsistencias identificadas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su recepción.

De identificarse hallazgos, inconsistencias u omisiones adicionales a las inicialmente identificadas, deberán ser subsanadas y presentadas en el siguiente informe de gestión.

10.8 El contratista deberá realizar las entregas de los informes de gestión mensual, por correo seguro o a través de carpeta compartida en el servidor de transferencia segura de uso de la entidad.

10.9 Todas las bases deben presentarse sin bloqueos.

10.10 Para el Último pago, el contratista debe entregar un informe Gerencial de Cierre en PDF, anexando las bases de Excel de Cierre por cada uno de los servicios contratados y Acta de cierre del contrato donde certifique el estado de cada uno de los inmuebles leasing administrados.

El Informe Gerencial de Cierre debe incluir, el estado resumido por cada uno de los servicios contratados, solicitudes en curso, aspectos de riesgo pendientes por subsanar y gestiones que hayan quedado pendientes por gestionar y demás aspectos solicitados por el supervisor

11. CONSIDERACIONES ADICIONALES DE GESTIÓN

11.1 El contratista debe realizar la validación y actualización del estado del 100% de los inmuebles de acuerdo con los parámetros establecidos en este anexo. Sin embargo, Se aceptará la validación de:

- Inventario en un 99% de los inmuebles.
- Impuesto predial (con base en el calendario tributario) en un 95% de los inmuebles.
- Valorización (con base en las resoluciones) en un 95% de los inmuebles.
- Administración en un 95% de los inmuebles

Lo anterior, siempre y cuando para los porcentajes no validados se demuestre la completa, debida y oportuna gestión para la consecución de la información según la periodicidad establecida de cada servicio.

11.2 El contratista debe llevar a cabo todas las gestiones operativas y administrativas necesarias para la consecución de los soportes y validación de la información que garanticen la normalización de los inmuebles validados en mora.

El procedimiento que deberá agotar el contratista será el siguiente:

- Radicación de al menos (2) dos derechos de petición ante el locatario, la entidad o propiedad horizontal.
- Contacto telefónico con el locatario, entidad o propiedad horizontal y guardar soporte de la gestión
- Presentación de la Tutela
- En caso de que el fallo de tutela no sea favorable deberá realizar visitas al locatario, la entidad o propiedad horizontal.

En los casos en los cuales el fallo de tutela no sea favorable, el contratista deberá realizar las respectivas visitas a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

El contratista deberá atender todas las solicitudes que realice el juzgado dentro del trámite de tutela desde su inicio hasta su culminación.

11.3 Se considerarán como inmuebles *"validados"*, únicamente los registros que cuenten con el 100% de la información requerida en las bases según el caso, aquellos que registren soportes no válidos, no tengan soporte, hayan sido verificados incorrectamente o tengan inconsistencias en la información, por lo tanto darán lugar a la aplicación de ANS.

11.4 El Contratista deberá apoyar la representación judicial de todos los procesos que tengan

relación con el objeto del contrato.

11.5 El contratista contará con acceso de consulta al gestor documental de la entidad, con el fin de realizar la verificación y análisis documental, en los casos que se requiera. El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. suministrará la respectiva capacitación y usuarios requeridos. El contratista debe dar estricto cumplimiento a las políticas de seguridad de la información.

11.6 Máximo durante el primer mes de gestión, el contratista debe informar a los locatarios o herederos/beneficiarios de locatarios fallecidos a través de correo electrónico o a través de comunicación escrita, el inicio de relación comercial con la entidad, datos de contacto del funcionario encargado y correo electrónico creado para la recepción de información o soportes. Así mismo, al finalizar el contrato en un periodo no mayor a 30 días, el contratista también debe notificar, la finalización de la relación comercial con el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Para tal fin, el supervisor remitirá un comunicado el cual debe ir adjunto en la presentación que el contratista haga a los locatarios.

11.7 Todas las notificaciones y/o gestiones de cobro se deben realizar conforme a la autorización dada por los locatarios que puede ser a través de medio electrónico o medio físico. Para esto, el supervisor suministrará al contratista el listado que detalla los locatarios que no autorizaron contacto a través de medios electrónicos.

Con base en el listado anterior, el contratista debe gestionar con cada locatario o heredero/beneficiario de locatario fallecido, la autorización de notificación electrónica para la administración inmobiliaria en un periodo no mayor a 2 meses después de la entrega del listado.

Para los casos en cuales la notificación deba realizarse de manera física, el contratista elaborará las comunicaciones y las entregara al supervisor del contrato para que su envío se realice a través de la entidad. El contratista debe remitir al supervisor los comunicados en los tiempos establecidos para cada servicio, en caso de no atenderse oportunamente se dará aplicación a lo establecido en el Anexo No. 2 Acuerdo Niveles de Servicios.

11.8 Una vez suscrita el acta de inicio, el supervisor suministrara al contratista, los usuarios y claves de acceso registrados con el NIT de la entidad en los portales tributarios.

El contratista podrá hacer uso de los usuarios y claves entregados única y exclusivamente para consultar la información de los inmuebles leasing habitacional de la entidad. Será competencia exclusiva del Fondo Nacional del Ahorro S.A. canalizado internamente por el supervisor, la creación de usuarios, contraseñas, restauración de contraseñas o actualización de información a nombre de la entidad.

En los casos en que el contratista requiera usuarios, claves adicionales o su restauración, deberá realizar la solicitud al supervisor a través de correo electrónico.

El contratista deberá certificar mensualmente mediante correo seguro los usuarios y contraseñas en uso. La certificación deberá encontrarse firmada por todos los funcionarios responsables. en caso de cambio de responsables o inclusión de personal adicional el contratista deberá notificar al supervisor los cambios realizados.
En el informe final, el contratista deberá certificar todos los usuarios y claves manejadas en los diferentes portales.

11.9 El contratista debe contar con un software de administración para registrar toda la información de cada uno de los inmuebles. La información mínima deberá ser la misma requerida en las plantillas establecidas por la entidad.

Los soportes de todas las verificaciones de estados de los inmuebles realizadas por el contratista deberán ser cargados y archivados en carpetas dispuestas en el software ara cada uno de los inmuebles. En caso de soportes que contengan la información para varios contratos se debe remitir al repositorio por el designado.

11.10 El contratista deberá permitir el acceso a su software con clave y contraseña para mínimo ocho (8) funcionarios de la entidad, quienes realizarán las actividades de supervisión, validación y consultas de información y soportes de gestión.

11.11 Máximo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, el contratista deberá programar la capacitación del uso y manejo del software. Las capacitaciones deben ser dictadas en idioma español, con entrega de material del curso o manual de usuario.

En caso de requerirse capacitación para un nuevo funcionario, esta no tendrá costo para la Entidad.

11.12 El contratista debe realizar las gestiones necesarias para llevar a cabo la migración o cargue de documentos de los inmuebles administrados a la plataforma documental designada por la entidad. Esta actividad deberá llevarse a cabo de conformidad con las especificaciones, políticas y procedimientos informados por el supervisor de manera oportuna. Será responsabilidad del contratista identificar e implementar oportunamente las gestiones o desarrollos necesarios que garanticen la entrega total de la información.

En caso de presentarse, los costos adicionales para llevar a cabo la migración correrán por cuenta del contratista.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. suministrará una capacitación de la metodología de cargue de la información, durante el primer semestre de ejecución del contrato, para que este tenga conocimiento de la forma en que debe realizarse e implemente los cambios que requiera.

12. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El contratista deberá contar como mínimo con el equipo de profesionales que garanticen la adecuada prestación del servicio. El equipo deberá estar conformado como mínimo por los siguientes perfiles.

Perfil	Profesión	Experiencia general	Experiencia Especifica
Gerente	Profesional en Derecho, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería, Contaduría o afines, con matrícula profesional vigente.	10 años a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o después de expedida la matricula profesional correspondiente	**Cinco (5) años** en cargos directivos o en contratos donde su objeto u obligaciones estén relacionadas con administración inmobiliaria para activos en Leasing donde incluya como mínimo las siguientes funciones: • Gestión de administración inmobiliaria. • Servicios y políticas sobre productos de Leasing Inmobiliario. Preferiblemente en empresas del sector financiero o proveedores de servicios financieros.
Coordinador	Profesional en Derecho, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería, Contaduría o afines, con matrícula profesional vigente.	6 años a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o después de expedida la matricula profesional correspondiente	Dos años específicos en cargos o contratos donde su objeto u obligaciones estén relacionadas con administración inmobiliaria para activos dados en Leasing, donde incluya como mínimo las siguientes funciones: • Gestión de administración inmobiliaria. • Servicios y políticas sobre productos de Leasing Inmobiliario. • Manejo de bases de datos. Preferiblemente en empresas del sector financiero o proveedores de servicios financieros.

Perfil	Profesión	Experiencia general	Experiencia Especifica
Líder en propiedad horizontal.	Profesional en Derecho, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería, Contaduría o afines, con matrícula profesional vigente.	5 años a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o después de expedida la matricula profesional correspondiente	Dos años específicos en cargos o contratos donde su objeto u obligaciones estén relacionada con administración inmobiliaria. Específicamente Propiedad Horizontal atribuible a inmuebles destinados a vivienda inmobiliaria para activos dados en Leasing, donde incluya como mínimo las siguientes funciones: • Gestión de cobro de cartera en el sector inmobiliario. • Gestión de administración inmobiliaria orientada al régimen de propiedad horizontal y complementarios - Ley 675 de 2001. ▪ Normatividad de Servicios y políticas sobre productos de Leasing. • Manejo de bases de datos.
Líder en Impuestos y Valorizaciones	Profesional en Derecho, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería, Contaduría o afines, con matrícula profesional vigente.	5 años a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o después de expedida la matricula profesional correspondiente.	Dos años específicos en cargos o contratos donde su objeto u obligaciones estén relacionada con administración inmobiliaria Específicamente en: • Gestión de obligaciones tributarias en el sector inmobiliario • Gestión de procesos operativos en el sector inmobiliario.

Perfil	Profesión	Experiencia general	Experiencia Especifica
			• Servicios y políticas sobre productos de Leasing. • Manejo de bases de datos.
Abogado	Abogado con matrícula profesional vigente.	5 años a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o después de expedida la matricula profesional correspondiente.	**2 años** en cargos o contratos donde su objeto u obligaciones estén relacionada con administración inmobiliaria, Ley 675 de 2001 (demás normas que la modifiquen complementen o reemplacen). Normatividad de la rama civil (propiedad, posesión y goce de bienes, garantías hipotecarias, cartera, administración e impuestos inmobiliarios). Manejo de bases de datos.

Parágrafo primero: El personal dependerá administrativamente del Contratista y no tendrá vínculo laboral con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

En caso de requerirse el cambio de personal durante la ejecución del contrato, el contratista deberá solicitarlo al supervisor designado para el contrato, mediante escrito formal en el que exponga los motivos y proponga otro u otros con características iguales o superiores a las exigidas y con base en ello, el supervisor lo autorice o rechace.

El contratista deberá proporcionar previo a la suscripción del acta de inicio, todos los soportes académicos y de experiencia del personal propuesto, como lo es el título profesional, matricula profesional, y las certificaciones de experiencia de donde se puedan establecer claramente los requisitos solicitados.

El supervisor designado del contrato está en capacidad de solicitar el cambio del personal específico, con el fin de lograr una eficiente ejecución del contrato, siguiendo los requerimientos de la nota 1, este debe tener características iguales o superiores a las exigidas en el pliego de condiciones.