| | | |
|---|---|---|
| fna AHORRO Construyendo sociedad | **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS** | |
| | | Versión: 1.0 |

**CONTROL DE VERSIONES**

| Nº versión | Fecha modificación | Elaboró | Modificaciones |
|---|---|---|---|
| 0 | | | |

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

| | |
|---|---|
| Objeto del Contrato y/o Proyecto: | Objeto.<br>Realizar la administración inmobiliaria de los bienes inmuebles propiedad del Fondo Nacional del Ahorro S.A. colocados en calidad de leasing habitacional por parte de la Entidad.<br><br>Alcance Objeto.<br>Realizar la validación, control y seguimiento del estado de los inmuebles dados en calidad de leasing habitacional para su respectiva administración inmobiliaria, en materia de impuesto predial, valorización y servicio de administración, así como su respectiva gestión de cobro y pago de obligaciones relacionadas con estos inmuebles; verificación jurídica de los inmuebles, desarrollo de visitas de inspección, atención y gestión de requerimientos. |
| Servicios que requieren ANS: | 1.Elaborar y actualizar el inventario de inmuebles leasing habitacional.<br>2.Analizar profesionalmente los certificados de la Ventanilla Única de Registro VUR.<br>3.Validar y actualizar el estado del impuesto predial.<br>4.Validar y actualizar el estado valorización.<br>5.Validar y actualizar el servicio de administración de P.H.<br>6.Realizar gestión de cobro administrativo de impuesto predial, valorización y cuotas de administración de P.H.<br>7.Gestionar y pagar obligaciones por concepto de impuesto predial, valorización, cuotas de administración de P.H. y servicios públicos.<br>8.Contestar solicitudes relacionadas con la gestión y administración general de los inmuebles en leasing habitacional.<br>9. Gestionar la radicación de solicitudes o requerimientos relacionados con la gestión de administración inmobiliaria de los inmuebles en leasing habitacional e representación del Fondo Nacional del Ahorro S.A. |
| Contratista del Servicio: | |
| Documentos de Referencia: | Minuta del Contrato y Anexo 1. Especificaciones técnicas |
| Apoyo a la Supervisión del Contrato: | |
| Supervisor ó Interventor asignado: | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Fecha de inicio del ANS: | | Fecha de fin del ANS: | |

| | |
|---|---|
| **Observación General:** | El contratista debe cumplir con calidad y diligencia todos los servicios contratados |

**2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

**2.1. Elaborar y actualizar el inventario de los inmuebles leasing habitacional.**

**Objetivo**

Elaborar y mantener actualizado el inventario de cada uno de los inmuebles en leasing habitacional objeto de administración, de conformidad con las actividades establecidas en el ANEXO NO. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**Descripción**

El Supervisor o quien este designe le suministrará al contratista una base en Excel que contiene la información de los inmuebles dados en Leasing Habitacional (Base I) esta entrega será el sexto (6°) día hábil siguiente al inicio del contrato. Posteriormente, realizará entregas periódicas de nuevos inmuebles (nuevos desembolsos).
El contratista deberá mantener actualizada esta base de acuerdo con las novedades modificaciones que se presenten en los inmuebles durante la ejecución del contrato.
Deberá realizar entregas parciales con una periodicidad mensual de la siguiente manera:

Plazos de Entrega:
**Base I**: El contratista deberá realizar entregas parciales mensuales y avanzará hasta llegar a la validación total de la siguiente manera:
Primer mes de gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada. (Si corresponde al mismo contratista saliente)
Primer mes de gestión: 10%, Segundo Mes de Gestión: 60%, Tercer Mes de Gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada. (Si corresponde a un nuevo contratista)

**Nuevos Inmuebles - Nuevos Desembolsos:** El Supervisor o quien este designe entregará al contratista las bases con la información de los nuevos inmuebles colocados en Leasing (Base x), con el fin de que actualice el inventario. Sí el número de nuevos inmuebles es menor o igual a 150, el contratista deberá validar la información de la siguiente manera:
Primer mes de la entrega de la información: Avance de validación del 10% de los nuevos inmuebles (incluye el mes de entrega de la información) y Segundo mes de la entrega de la información: 100% de la validación de los nuevos inmuebles. Posteriormente debe realizar entregas mensuales con la información actualizada.
Si el número de desembolsos es superior a 150 inmuebles, los porcentajes de entrega se acordarán en conjunto, sin embargo en ningún caso podrá superar un plazo de 3 meses para su validación.
En todo caso los inmuebles que queden pendientes por inventariar deberán ser actualizados y validados en su debida forma hasta la entrega a satisfacción del inventario

Solo se considerarán como inmuebles validados, aquellos que contengan el 100% de la información validada y diligenciado el 100% de los campos requeridos en el formato SIGA, previamente entregado por el Supervisor o quien este designe.
En caso reportar un inmueble que contenga información incompleta debido a que la misma depende de un terceros, tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para completar la información, en caso contrario se tomará como no validado y estará sujeto a aplicación de ANS

**Resultado Esperado**

Construcción del 100% del inventario de los inmuebles leasing habitacional debidamente actualizado.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | % de inmuebles no inventariados | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas. |

**Fuente de Medición**

Plantilla de Inventario de inmuebles SIGA - CISA e informe de Gestión y anexos suministrados por el contratista.

**Penalización por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Penalización |
|---|---|
| Desde el 1% hasta el 4% de inmuebles NO inventariados | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 4% y hasta el 7% de los inmuebles NO inventariados | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 7% hasta el 10% de inmuebles los NO inventariados | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

Porcentaje del (Número de inmuebles LH No Inventariados requeridos por cada base + Número de inmuebles LH con observaciones)/ Total Número de inmuebles LH de la base correspondiente

Notas: Se entienden como inmuebles LH No Inventariados aquellos que no fueron inventariados, es decir que no cuentan con TODA su información debidamente validada y diligenciada o aquel que tenga información parcial o incompleta. Ó inmuebles objeto de análisis de VUR cuya información no esté actualizada en el inventario conforme el análisis realizado.

Se consideran Inmuebles LH con observaciones todos aquellos que presenten información errada, o sean gestionados fuera de tiempo, con inconsistencias DE validación, no reportada, reportada inoportunamente o con soportes no válidos.

**Excepciones**

N.A

**2.2. Analizar profesionalmente los certificados de la ventanilla Única de Registro - VUR**

**Objetivo**

Realizar la lectura y análisis profesional de certificados VUR´s 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.

**Descripción**

El contratista debe analizar profesionalmente los certificados de la ventanilla Única de Registro - VUR de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones técnicas

Plazos de Entrega:
**Primera Entrega:** A partir del informe del primer mes de ejecución el Supervisor del contrato o quien este designe informará el número de inmuebles objeto de análisis y validación. Además le indicará los inmuebles que se encuentran en monitoreo periódico que serán también objeto de validación.

**Para entregas posteriores:** Con base en el informe de gestión presentado por el contratista en el segundo mes de ejecución en el cual deberá identificar los 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, el Supervisor le informará cuales inmuebles serán objeto de validación.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. le suministrará al contratista los VUR de los inmuebles objeto de estudio, análisis y validación.

Para efectos de aplicación de este ANS se consideran los siguientes casos:

- Análisis de VUR solicitados por el Supervisor que el contratista no haya realizado.
- El Contratista no haya realizado el debido análisis y por ende omitió la identificación de gravámenes, anotaciones u observaciones que puedan presentar aspectos de Riesgo para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o sobre el inmueble.
- El Contratista no haya reportado al Supervisor o realizado seguimiento de subsanación en los plazos establecidos en el anexo técnico a los casos que registren gravámenes, anotaciones u observaciones que puedan representar Riesgo para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o sobre el inmueble.

**Resultado Esperado**

Análisis del estado jurídico del inmueble, identificación, reporte y seguimiento oportuno de casos que pueden representar aspectos de Riesgo para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o sobre el inmueble.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | % de VUR no validados | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según condiciones establecidas |

**Fuente de Medición**

Informe de Gestión de Novedades VUR suministrado por el Contratista y casos identificados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

**Penalización por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Penalización |
|---|---|
| Desde el 2% hasta el 5% de casos no analizados, no identificados o no reportados oportunamente | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 5% hasta 8% de casos no analizados, no identificados o no reportados oportunamente | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 8% hasta 12% de casos no analizados, no identificados o no reportados oportunamente | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Porcentaje de (Total de casos de inmuebles con gravámenes u observaciones de afectación a patrimonio familiar; afectación vivienda familiar, anticresis, condición resolutoria, demanda de proceso, embargo, falsa tradición, hipoteca, compraventa de cosa ajena, no propiedad del Fondo Nacional del Ahorro S.A., escrituras diferentes o no registradas; y demás que puedan presentar aspectos de riesgo para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o sobre el inmueble, que no hayan sido analizados, identificados o reportados por parte del contratista, en el plazo establecido, o casos sin seguimiento por parte del contratista dentro del plazo establecido, identificados durante el periodo evaluado) / Total de análisis de VUR's requeridos en el periodo**

**Notas:** Todo inmueble que presente información errada, mal validada, no reportada o reportada inoportunamente, serán sujetos de aplicación de ANS.

En todo caso, el contratista deberá realizar la validación de la totalidad de los casos requeridos hasta completar el 100% de la gestión.

**Excepciones**

N/A

**2.3. Validar y actualizar el estado del impuesto predial.**

**Objetivo**

Validar y actualizar el estado del pago del impuesto predial, de acuerdo con la periodicidad 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 (impuesto predial), en función de los plazos establecidos en el calendario tributario. Para el cierre de la vigencia fiscal al 31 de diciembre deberá entregar el 100% de la información relacionada con este numeral para cada uno de los inmuebles en Leasing

**Descripción**

El contratista debe validar y actualizar el estado del impuesto predial de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones Técnicos en la plantilla base de "IMPUESTOS" entregada por el Supervisor, la cual deberá contener la información de la totalidad de los inmuebles entregados para administración durante la ejecución del contrato.

Plazos de Entrega:
**Base I (Inicial)**: Primer mes de gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada. (Si corresponde al mismo contratista saliente)
Primer mes de gestión: 20%, Segundo Mes de Gestión: 70%, Tercer Mes de Gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada. (Si corresponde a un nuevo contratista).

**Nuevos Inmuebles - Nuevos Desembolsos:** El Supervisor entregará periódicamente al contratista el inventario de los inmuebles colocados en leasing habitacional (Base x).
Sí el número de nuevos inmuebles es menor o igual a 150, el contratista deberá validar la información de la siguiente manera:
Primer mes de la entrega de la información: Avance de validación del 10% de los nuevos inmuebles (incluye el mes de entrega de la información) y Segundo mes de la entrega de la información: 100% de la validación de los nuevos inmuebles. Posteriormente debe realizar entregas mensuales con la información actualizada.
En caso que el número de desembolsos sea superior a 150 inmuebles, los porcentajes de entrega se acordarán en conjunto, sin embargo en ningún caso podrá superar 3 meses para su validación.

**Nota:** Las validaciones se deben realizar de acuerdo con las fechas del calendario tributario que el contratista deberá construir y mantener actualizado dentro de la vigencia del contrato para cada año gravable. Las comunicaciones realizadas a los locatarios con la liquidación o facturación de impuestos con el fin de que realice el pago oportuno, deben realizarse al menos con 10 días hábiles antes del vencimiento del primer plazo de pago con descuento. Será sujeto de aplicación de ANS cada inmueble no validado oportunamente acorde con las fechas del calendario tributario o sobre el cual no se comunique al locatario la factura de impuesto con la anticipación requerida.

**Actualizaciones:** El contratista debe garantizar que en cada entrega la información se encuentre actualizada, de tal manera que certifique el estado real del inmueble en materia de obligaciones tributarias; en la medida en que se van cumpliendo las fechas previstas para el pago oportuno, el contratista debe validar dentro del siguiente mes el estado del inmueble. Durante este periodo de transición o nueva revalidación, el inmueble debe estar definido en un estado "En Proceso Validación". En caso de incumplimiento de estos términos será sujeto a aplicación de ANS por cada inmueble que no haya sido actualizado conforme lo anteriormente indicado.

Los inmuebles no validados deberán estar registrados como "Pendiente Gestión", y serán sujetos a aplicación de ANS.
No obstante, deberá continuar con las respectivas gestiones hasta completar el 100% de la validación del estado del impuesto predial de los inmuebles objeto de administración

**Nota:** EL contratista deberá realizar la validación del estado del impuesto predial del 100% de inmuebles, independiente del plazo de pago establecidas en el calendario tributario para cada vigencia fiscal.

Se manejará una única base de impuestos Prediales que integrará la totalidad de la información relacionada con este numeral

**Resultado Esperado**

Disponer de información veraz y actualizada con respecto al estado de la totalidad de los inmuebles en leasing habitacional en materia de impuestos prediales.

| **Unidad de Medición** | % de inmuebles no validados | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas. |
|---|---|---|---|

**Fuente de Medición**

Plantilla base de impuestos e Informe de Gestión Estado de Impuestos Prediales de inmuebles Leasing Habitacional suministrada por el contratista y soportes de validación

**Penalización por Incumplimientos y Calidad**

| **Rango de Medición** | **Penalización** |
|---|---|
| Desde el 5% hasta el 8% de inmuebles NO validados | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 8% hasta el 11% de inmuebles NO validados | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 11% hasta el 14% de inmuebles NO validados | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Porcentaje de (Número de inmuebles LH No Validados requeridos por cada base (Base I - Nuevos desembolsos) + Número de liquidaciones o facturas no reportadas a los locatarios oportunamente + Numero de Inmuebles LH con observaciones)/**
**Total Número de inmuebles LH de la base correspondiente (Base I - Nuevos desembolsos)**

**Notas:** Se consideran Inmuebles LH con observaciones todos aquellos que presenten información errada, mal validada, no reportada, reportada inoportunamente o con soportes no válidos, inmuebles no validados en desarrollo de estrategias definidas por las partes, gestión por fuera de los tiempos establecidos, no realizar seguimiento oportuno de acuerdos de pago, no hacer consulta ni seguimiento de inmuebles reportados en BOLETÍN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO. Estos casos serán sujetos a aplicación de ANS.

**Excepciones**

N.A

**2.4. Validar y actualizar el estado de la valorización.**

**Objetivo**

Validar y actualizar el estado del pago de la valorización, de acuerdo con las periodicidades de liquidación y cobro de cada entidad respectiva (Secretarías de Hacienda, IDU, etc.), con el fin de contar con la información real de los inmuebles en leasing habitacional en materia de obligaciones tributarias (valorización). Para el cierre de la vigencia fiscal al 31 de diciembre deberá entregar el 100% de la información relacionada con este numeral para cada uno de los inmuebles leasing.

**Descripción**

El contratista debe validar y actualizar el estado de la valorización de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones Técnicas en la plantilla "VALORIZACIÓN" entregada por el Supervisor, la cual deberá contener la información de la totalidad de los inmuebles entregados para administración durante la ejecución del contrato.

Plazos de Entrega:
**Base I:** Primer mes de gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada. (Si corresponde al mismo contratista saliente)
Primer mes de gestión: 20%, Segundo Mes de Gestión: 70%, Tercer Mes de Gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada. (Si corresponde a un nuevo contratista).

**Nuevos Inmuebles - Nuevos Desembolsos:** El Supervisor entregará periódicamente al contratista el inventario de inmuebles colocados en leasing habitacional (Base x). Sí el número de nuevos inmuebles es menor o igual a 150 activos; el contratista debe validar la información de la siguiente manera:
Primer mes de gestión: Avance de validación del 10% de los nuevos inmuebles (incluye el mes de entrega de la información), Segundo mes de gestión: 100% de la validación de los nuevos inmuebles y posteriormente debe realizar entregas mensuales con la información actualizada.
En caso que el número de desembolsos sea superior a 150 inmuebles , los porcentajes de entrega se acordarán en conjunto, sin embargo en ningún caso podrá superar 3 meses para su validación.

**Nota:** Las comunicaciones realizadas a los locatarios con la liquidación o facturación de valorización para que realice el pago, deben realizarse al menos con 10 días hábiles antes del vencimiento del primer plazo de pago con descuento. Será sujeto a la aplicación de ANS cada inmueble sobre el cual no se comunique al locatario la liquidación o factura de impuesto con la anticipación requerida.
**Actualizaciones:** El contratista debe garantizar que la información se encuentra actualizada, de tal manera que certifique el estado real del inmueble en materia de obligaciones tributarias; en la medida en que se van cumpliendo las fechas previstas para el pago oportuno de la valorización, el contratista debe validar dentro del siguiente mes el estado del inmueble. Durante este periodo de transición o nueva revalidación, el inmueble debe estar definido en un estado "En Proceso Validación". En caso de incumplimiento de estos términos será sujeto a aplicación de ANS por cada inmueble que no haya sido actualizado conforme lo anteriormente indicado.
**Nota:** Será sujeto de aplicación de ANS cada inmueble que no haya sido actualizado conforme lo anteriormente indicado.

Los inmuebles reportados en estado "Pendiente Gestión", estarán sujetos a aplicación de ANS.
No obstante, deberá continuar con las respectivas gestiones hasta completar el 100% de la validación del estado del impuesto predial de los inmuebles objeto de administración

Nota: EL contratista deberá realizar la validación del estado de la valorización del 100% de inmuebles, una vez cuente con las facturas o resoluciones de las alcaldías, según las indicaciones dadas por la entidad.
Se manejará una única base que integrará la totalidad de la información.

**Resultado Esperado**

Disponer de información veraz y actualizada con respecto al estado de los inmuebles leasing habitacional en materia de Gravamen de Valorización

| **Unidad de Medición** | % de inmuebles no validados | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas. |
|---|---|---|---|

**Fuente de Medición**

Plantilla de Valorización e Informe de Gestión de Estado de la contribución por concepto de Valorización de Activos Leasing Habitacional suministrada por el contratista y soportes de validación

**Penalización por Incumplimientos**

| **Rango de Medición** | **Penalización** |
|---|---|
| Desde el 5% hasta el 8% de inmuebles NO validados | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 8% hasta el 11% de inmuebles NO validados | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 11% hasta el 14% de inmuebles NO validados | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Porcentaje de (Número de inmuebles LH No Validados requeridos por cada base (Base I - Nuevos desembolsos) + Número de liquidaciones o facturas no reportadas a los locatarios oportunamente + Número de Inmuebles LH con observaciones)/**
**Total Número de inmuebles LH de la base correspondiente (Base I - Nuevos desembolsos)**

**Notas:** Se consideran Inmuebles LH con observaciones todos aquellos que presenten información errada, mal validada, no reportada, reportada inoportunamente o con soportes no válidos, inmuebles no validados en desarrollo de estrategias definidas por las partes, gestión por fuera de los tiempos establecidos, no realizar seguimiento oportuno de acuerdos de pago. Estos casos serán sujetos aplicación de ANS.

**Excepciones**

N.A

**2.5. Validar y actualizar el servicio de Administración de P.H.**

**Objetivo**

Identificar los inmuebles dados leasing que estén sujetos de cobro de Administración de P.H. y realizar seguimiento al estado de la cartera en función de controlar que no presenten moras mayores a 90 días.

**Descripción**

El contratista debe validar y actualizar el servicio de Administración de P.H. de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones Técnicas en la plantilla base de "ADMINISTRACIÓN" entregada por el Supervisor, la cual deberá contener la información de la totalidad de los inmuebles entregados para administración durante la ejecución del contrato.

Cuando se identifiquen inmuebles que No son sujetos de cobro de Administración, el contratista debe identificar el tipo de inmueble tanto en la escritura como en el avalúo con el fin de confirmar esta condición. Esta condición la debe confirmar al menos cada 180 días, so pena de ser considerado como inmueble no válido y será sujeto de aplicación de ANS.

El contratista deberá realizar entregas parciales mensuales de la siguiente manera:

Plazos de Entrega:
Base I: Primer mes de gestión: 100% de los inmuebles validados, identificando los casos que por el estado de la mora requieren gestión inmediato. A partir del siguiente mes entregas mensuales con el resultado de la validación periódica de la cartera de administración y las gestiones que correspondan según el estado identificado. (Si corresponde al mismo contratista saliente)
Primer mes de gestión: 10%, Segundo Mes de Gestión: 60%, Tercer Mes de Gestión: 100% y posteriormente entregas mensuales con la información actualizada, con el resultado de la validación periódica de la cartera de administración, identificando los casos que por el estado de la mora requieren gestión inmediato y las gestiones que correspondan según el sea el caso. (Si corresponde a un nuevo contratista).

Nuevos Inmuebles - Nuevos Desembolsos: El Supervisor entregará periódicamente al contratista el inventario de inmuebles colocados en leasing habitacional (Base x). Sí el número de nuevos inmuebles es menor o igual a 150 activos; el contratista debe validar la información de la siguiente manera:
Primer mes de gestión: Avance de validación del 10% de los nuevos inmuebles (incluye el mes de entrega de la información), Segundo mes de gestión: 100% de la validación de los nuevos inmuebles.
En caso que el número de desembolsos sea superior a 150 inmuebles , los porcentajes de entrega se acordarán en conjunto, sin embargo en ningún caso podrá superar 3 meses para su validación.

Los inmuebles registrado como "Pendiente Gestión", serán sujetos a aplicación de ANS. No obstante, el contratista debe continuar con las respectivas gestiones para su debida validación y continuar realizando entregas mensuales que demuestren el avance de la verificación de estos casos hasta completar el 100% de los inmuebles.

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

**Resultado Esperado**

Contar con el estado de las obligaciones por concepto de administración de los activos leasing habitacional de manera completa, veraz y actualizada.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | % de inmuebles no validados | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas. |

**Fuente de Medición**

Planilla base de Administración e Informe de Gestión del Estado de la Administración de los Inmuebles Leasing Habitacional y sus anexos

**Penalización por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Penalización |
|---|---|
| Desde el 10% hasta el 13% de inmuebles NO validados | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 13% hasta el 16% de inmuebles NO validados | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 16% hasta el 19% de inmuebles NO validados | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Porcentaje de (Número de Inmuebles LH sin validar por Administración de cada periodo + Número de Inmuebles LH con observaciones) / Total Número de inmuebles Leasing Habitacional objeto de validación en el periodo.**

**Notas:** Se consideran Inmuebles LH con observaciones todos aquellos que presenten información incompleta o sin soportes para validación, información errada, mal validada, inconsistencia de la información presentada, reporte inoportuno de casos en cobro jurídico o prejuridico, reportada fuera de plazos de validación o no reportada, seguimiento inadecuado de casos con acuerdos de pago o reportada con soportes no válidos. Estos casos serán sujetos de aplicación de ANS.

**Excepciones**

N/A

**2.6. Realizar gestión de cobro administrativo de impuesto predial, valorización y cuotas de administración de P.H.**

**Objetivo**

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), durante la vigencia del contrato, hasta la transferencia o restitución del inmueble

**Descripción**

El contratista debe realizar gestión de cobro administrativo de impuesto predial, valorización y cuotas de administración de P.H. de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones Técnicas, durante toda la vigencia del contrato, con el fin mantener al día el inmueble por concepto de predial o valorización o con moras no mayores a 90 días para Administración de PH.

En relación con el impuesto predial tanto para liquidaciones Anuales como Periódicas, en todos los casos el contratista debe promover el pago por parte de los locatarios antes del vencimiento del plazo.

El contratista deberá registrar las gestiones realizadas en la plantilla "COBRANZA". Se manejará una única base que integrará la totalidad de la información.

Serán sujetos de aplicación de ANS todos aquellos casos no gestionados en los términos definidos; validados o analizados inadecuadamente; sin soportes válidos; notificaciones inadecuadas o incompletas; no notificados y demás casos con inconsistencias o descritos como error en el anexo de Especificaciones Técnicas

**Resultado Esperado**

Evitar que Fondo Nacional del Ahorro S.A. deba realizar los pagos por concepto obligaciones tributarias y gastos asociados con Administración de P.H.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | % de casos no gestionados | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas. |

**Fuente de Medición**

Plantilla Cobranza e Informe Mensual de gestión de cobro y demás casos identificados en el periodo durante la gestión del contrato.

**Penalización por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Penalización |
|---|---|
| Desde el 2% hasta el 4% de casos no gestionados adecuadamente u oportunamente | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 4% hasta el 6% de casos no gestionados adecuadamente u oportunamente | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 6% hasta el 8% de casos no gestionados adecuadamente u oportunamente | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Porcentaje de (Total de casos no gestionados + validados o analizados inadecuadamente + cobros sin soportes válidos + notificaciones inadecuadas o incompletas + no notificados + y demás casos con inconsistencias de conformidad con lo establecido en las especificaciones técnicas.) / Total de casos a gestionar en el periodo.**

**Nota:** Para los casos que queden pendientes por gestionar, el contratista deberá continuar con la gestión para alcanzar el 100% de los casos requeridos.

**Excepciones**

N.A

**2.7. Gestionar y pagar obligaciones por concepto de impuesto predial, valorización y cuotas de administración de P.H.**

**Objetivo**

Realizar el pago de impuestos prediales, valorización y cuotas de administración de P.H. de los bienes dados en leasing habitacional, según corresponda.

**Descripción**

El contratista debe realizar gestión de pago de impuesto predial, valorización y cuotas de administración de P.H. de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones Técnicas, durante toda la vigencia del contrato, con el fin mantener al día el inmueble por estos conceptos.

En contratista deberá actualizar las plantillas "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.

Serán sujetos de sanción todos aquellos casos no pagados, validados o analizados inadecuadamente, pagados con valores inexactos, pagos sin soportes válidos, notificaciones inadecuadas o incompletas, no notificados y demás casos con inconsistencias o descritos como error en las condiciones del contrato.

**Resultado Esperado**

Pagar de los pasivos de obligaciones tributarias y gastos asociados con Administración de P.H. en los términos establecidos en el anexo de Especificaciones Técnicas, minimizando así riesgos en contra del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

| **Unidad de Medición** | Número de pagos | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas. |
|---|---|---|---|

**Fuente de Medición**

Plantillas "PAGO IMPUESTOS" y "PAGO ADMINISTRACIÓN e Informe Mensual de Pagos y demás casos identificados en el periodo durante la gestión del contrato.

**Penalización por Incumplimientos**

| **Rango de Medición** | **Penalización** |
|---|---|
| Desde 5 hasta 9 casos no validados adecuadamente o pagados oportunamente | 3% del valor de la facturación del mes |
| Desde 10 hasta 14 casos no validados adecuadamente o pagados oportunamente | 5% del valor de la facturación del mes |
| Desde 15 hasta 20 casos no validados adecuadamente o pagados oportunamente | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Total de casos no pagados en los términos establecidos + validados o analizados inadecuadamente + pagados con valores inexactos + pagos sin soportes válidos + notificaciones inadecuadas o incompletas + no notificados + casos con indebida gestión + y demás casos con inconsistencias o descritos como error en las condiciones del contrato.**

**Nota:** Para los casos que queden pendientes por pagar, el contratista deberá continuar con la gestión para alcanzar el 100% de los pagos requeridos.

**Excepciones**

N.A

**2.8. Contestar solicitudes relacionadas con la gestión y administración general de los inmuebles en leasing habitacional**

**Objetivo**

Responder las solicitudes relacionadas con la administración inmobiliaria de los inmuebles en leasing habitacional radicadas por los Locatarios, Fondo Nacional del Ahorro S.A., Alcaldías, Secretarias de Hacienda, Entes de Control, IGAC, Secretarias, Gobernaciones, Constructoras, Vendedores del Inmueble, Administraciones de las PH, Copropiedades, Empresas de Servicios Públicos y demás que lo requieran, tales como emplazamientos, autos inadmisorios, notificaciones, solicitudes, aclaración de reportes en mora de inmuebles en leasing, 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.

**Descripción**

El contratista debe contestar solicitudes relacionadas con la gestión y administración general de los inmuebles en leasing habitacional de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones técnicas y deberá registrar la gestión en la plantilla base de "ATENCIÓN SOLICITUDES" entregada por el Supervisor, la cual deberá contener la información de la totalidad de las solicitudes requeridas en el periodo.

Se tomarán como casos incumplidos sujetos a aplicación de ANS respuestas fuera de los tiempos establecidos así como los casos identificados con respuestas sin el debido análisis o verificación o que no se haya atendido adecuadamente, con calidad y de forma diligente al locatario.

**Resultado Esperado**

Responder y gestionar solicitudes de forma oportuna y diligentemente dentro de los plazos establecidos.

| **Unidad de Medición** | % de solicitudes no atendidas adecuadamente | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según las condiciones establecidas |
|---|---|---|---|

**Fuente de Medición**

Plantilla base de "ATENCIÓN SOLICITUDES e Informe mensual entregado por el contratista con el detalle de la trazabilidad de las solicitudes, correos electrónicos y soportes de validación

**Penalización por Incumplimientos**

| **Rango de Medición** | **Penalización** |
|---|---|
| Desde el 10% hasta el 12% de solicitudes NO atendidas adecuadamente | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 12% hasta el 15% de solicitudes NO atendidas adecuadamente | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 15% hasta el 18% de solicitudes NO atendidas adecuadamente | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Solicitudes no atendidas + Respuesta no atendidas dentro de los plazos establecidos + Casos que requieren solución que no fueron gestionados + Casos atendidos inadecuadamente con respuestas erróneas sin validación o información incorrecta + Notificaciones o solicitudes incorrectas a destinatarios con errores de valores o de solicitud + y demás casos con inconsistencias o descritas como error en el contrato / Total solicitudes reportadas en el periodo**

**Nota:** Para los casos que queden pendientes, el contratista en todo caso deberá continuar con la gestión para alcanzar el 100% de atención de solicitudes en su debida forma en un plazo no mayor a un día hábil adicional al plazos inicialmente establecidos o se seguirán considerando como solicitudes no atendidas.

**Excepciones**

N.A

**Observaciones Generales**

**2.9. Gestionar en Representación del Fondo la radicación de solicitudes o requerimientos relacionados con la administración inmobiliaria de los inmuebles en leasing habitacional**

**Objetivo**

Gestionar oportunamente en representación legal del Fondo Nacional del Ahorro S.A., la radicación de solicitudes o requerimientos relacionados con la administración inmobiliaria de los inmuebles leasing habitacional, ante Alcaldías, Entidades de Registro, Secretarías de Hacienda, IGAC, Administraciones de PH, Constructoras, Vendedores del Inmueble, Locatarios, y demás entidades o terceros con quien se deban realizar los trámites necesarios, tales como solicitud de información, reclamaciones, aclaraciones, autorizaciones, notificaciones, remisión de soportes y demás trámites que se requieran gestionar para la debida administración inmobiliaria.

**Descripción**

El contratista debe 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. de acuerdo con lo descrito en el Anexo de Especificaciones técnicas y deberá registrar la gestión en la plantilla base de "GESTIÓN TRÁMITES" entregada por el Supervisor, la cual deberá contener la información de la totalidad de las gestiones realizadas en el periodo.

En caso que se identifiquen casos que requieran algún tipo de radicación de gestión y que no hayan sido gestionados por el contratista, se tomará como un caso incumplido y por ende será sujeto de aplicación de ANS

En caso que el seguimiento o alcances a las radicaciones no se realice en los tiempos o no se cumpla con las directrices antes descritas o según lo descrito en el contrato, se tomará como un caso incumplido y por ende será sujeto de aplicación de ANS.

**Resultado Esperado**

Gestionar radicaciones de forma oportuna y diligentemente dentro de los plazos establecidos y realizar el seguimiento respectivo a trámites relacionados con activos leasing.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | % de casos no atendidos adecuadamente | **Frecuencia de Medición** | Mensual<br>Según condiciones establecidas |

**Fuente de Medición**

Plantilla de Gestión de trámites e Informe mensual entregado por el contratista con el detalle de la trazabilidad de las radicaciones y seguimientos realizados.

**Penalización por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Penalización |
|---|---|
| Desde el 10% hasta el 12% de casos NO radicados o acompañados adecuadamente | 3% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 12% hasta el 15% de casos NO radicados o acompañados adecuadamente | 5% del valor de la facturación del mes |
| Superior al 15% hasta el 18% de casos NO radicados o acompañados adecuadamente | 7% del valor de la facturación del mes |

**Fórmula de Cálculo**

**Porcentaje de (Casos que requieren solución que no fueron gestionados + Casos sin gestión o seguimiento oportuno + Casos atendidos inadecuadamente con respuestas erróneas sin validación o información incorrecta + y demás casos con inconsistencias o descritas como error en el contrato)/ (Total del casos requeridos del periodo + casos en seguimiento de periodos anteriores)**

Nota: Para los casos que queden pendientes por radicar y subsanar, el contratista deberá continuar con la gestión para alcanzar el 100%.

**Observaciones Generales**

Todos los servicios descritos deben tener en cuenta los tiempos y gestiones definidas en el Anexo No. 1 Especificaciones técnicas
1. Para los casos en que la evaluación supere los rangos de medición máxima, se aplicará un descuento del 9%
2. Si el contratista presenta incumplimiento(s) en más de un (1) ANS, se aplicará el porcentaje de mayor rango de los servicios incumplidos.
3. Si el contratista presenta incumplimiento(s) recurrentes que representen aplicación de ANS, de todas formas deberá subsanar y cumplir a satisfacción los términos establecidos en las especificaciones técnicas.
4. Todos los servicios deben contar con los correspondientes soportes de validación.
5. El tamaño de la muestra representativa para la evaluación del universo requerido en los numerales 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 y 2.7 según corresponda en cada periodo descritos en los presentes Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, se determinara con la fórmula de Tamaño de la muestra finita descrita a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:
n = Tamaño de la muestra buscado.
N = Tamaño de la población o universo.
Z = Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (95%).
e = Error de estimación máximo aceptado (5%).
p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (50%).
q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (50%).

**3. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

Nombre:
Supervisor del Contrato Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Nombre: XXXXXXXXXXXXX
Contratista

Ciudad y Fecha de firma del Documento: Bogotá, xx de xxx de 202x

