ANEXO TÉCNICO

OBJETO

REALIZAR LOS AVALÚOS A LOS INMUEBLES CON LOS QUE LOS AFILIADOS GARANTIZARON O GARANTIZARÁN, LOS CRÉDITOS APROBADOS POR EL FNA

ALCANCE:

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., entidad creada en virtud del Decreto Ley 3118 de 1968 como establecimiento público, reorganizada por la Ley 432 de 1998 en empresa industrial y comercial del estado y transformado por el Decreto Ley 1962 de 2023 en sociedad de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyos estatutos fueron aprobados y formalizados en Escritura Pública núm. 00411 del 6 de marzo de 2024 de la Notaria 71 del Círculo de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. el 21 de marzo de 2024.

Conforme con lo dispuesto por el artículo 2º de la Ley 432 de 1998, el objeto social del Fondo Nacional de Ahorro es administrar de manera eficiente las cesantías de sus afiliados y contribuir a la solución del problema de vivienda y de educación de los afiliados con el fin de mejorar su calidad de vida, convirtiéndose en una alternativa de capitalización social.

Para cumplir con parte de este objeto social, la entidad participa en el sistema especializado de financiación de vivienda a largo plazo con el otorgamiento de créditos de vivienda por la línea de hipotecario y leasing habitacional, para tal fin y en cumplimiento de lo dispuesto por la circular básica jurídica 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, El Fondo Nacional del Ahorro S.A., requiere contratar unidades valuadoras expertas para realizar los avalúos comerciales de los inmuebles que garantizan los créditos otorgados a sus afiliados.

1. CONSIDERACIONES

El contratista deberá realizar los avalúos a los inmuebles con los que los afiliados han garantizado o garantizarán, los créditos aprobados por El Fondo Nacional del Ahorro S.A., dentro del proceso de legalización, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1.1 Realizar los avalúos de los inmuebles que solicite El Fondo Nacional del Ahorro S.A., de conformidad con la normativa vigente que regula la materia, entre ellas: La Resolución 620 de 2008 expedida por el IGAC, el Decreto 1420 de 1998, La ley 1673 de 2013, el Decreto 222 de 2014, la Ley 673 de 2016; el Decreto 556 de 2014, Manual Sistema de Administración de Riesgo Crediticio SARC aprobado por la Junta directiva del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y las demás que las

complementen, modifiquen, corrijan o adicionen. En todo caso, debido a la formación profesional, ética y formación continua, el grupo valuador deberá trabajar y cumplir con cada uno de los requisitos de ley para este tipo de actividades.

1.2 Los avalúos deberán realizarse a nivel nacional, de acuerdo con la necesidad de la operación.

1.3 Los avalúos deberán realizarse atendiendo las instrucciones plasmadas en los acuerdos, manuales y procedimientos vigentes de la Entidad según las modalidades de crédito. Los informes de avalúo deberán ser gestionados en su orden, de acuerdo con la fecha de asignación.

1.4 Los tipos de inmueble objeto de avalúo de acuerdo con sus características y valor serán VIP, VIS y NO VIS, acorde a las siguientes definiciones:

A- Por características de vivienda:

- **Avalúo NO VIS:** Corresponde al avalúo denominado “Ordinario.” que se realiza sobre viviendas nuevas o usadas.
- **Avalúo VIP (Vivienda de Interés Prioritario)**: Es Aquel que se realiza sobre inmuebles nuevos que cumplen con las características de vivienda de interés prioritario conforme a la ley. La vivienda VIP es aquella vivienda de interés social cuyo valor máximo es de 90 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV).
- **Avalúo VIS (Vivienda de Interés Social)**: Es aquel que se realiza sobre inmuebles nuevos que cumplen con las condiciones determinadas para este tipo de viviendas. La vivienda VIS Es aquella que se desarrolla para garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos, que cumple con los estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción sostenible, y cuyo valor oscila en los rangos de 135 SMMLV a 150 SMMLV según la aglomeración (ciudad/Municipio) a la cual pertenezca.

B- Otros avalúos que requiere la Entidad por la eficiencia y necesidad de la operación:

- **Tercer avalúo**: Es aquel avalúo que se practica sobre los inmuebles que han sido otorgados como garantía de la entidad para los créditos de mejora o construcción, son necesarios para establecer que los recursos girados hayan sido invertidos para el destino otorgado.

- **Avalúo TIPO:** El avalúo tipo es aquel que se realiza para los proyectos de vivienda nueva (VIP, VIS y NO VIS), los cuales deben cumplir con lo estipulado en el procedimiento interno que aplica a la materia.

Las tarifas serán canceladas según el tipo de inmueble de acuerdo con los siguientes rangos del valor del inmueble:

TIPO DE VIVIENDA	RANGO DEL VALOR DEL INMUEBLE EN PESOS	
NUEVA – VIP	-	TOPE VIP
NUEVA – VIS	-	TOPE VIS
AVALÚO NO VIS	-	$ 200.000.000
	$ 200.000.001	$ 300.000.000
	$ 300.000.001	$ 400.000.000
	$ 400.000.001	$ 500.000.000
	$ 500.000.001	O SUPERIOR
AVALÚO TIPO		

2. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

I. Programar o coordinar con los afiliados o sus vendedores (constructoras en los casos de vivienda nueva), las visitas a los inmuebles objeto de avalúos bajo su cuenta y riesgo, para lo cual deberán aplicar la siguiente metodología:

Una vez El Fondo Nacional del Ahorro S.A. le notifique a la empresa valuadora (Contratista) la asignación del trámite (notificación que se hará con los datos de contacto de la persona que atenderá la visita y la información del inmueble objeto de avalúo), el contratista deberá contactar telefónicamente o mensaje de texto transmitido a través de la línea telefónica, a la persona asignada por el vendedor y/o constructora con el fin de programar la fecha y hora de la visita.

II. El contratista deberá planificar las actividades que sean necesarias para realizar las visitas a los inmuebles objeto de avalúo, en especial las ciudades que requieran traslado o desplazamiento del personal contratado por la empresa valuadora, bajo su cuenta y riesgo.

III. El contratista deberá entregar diariamente al supervisor del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. o a quien este designe una base de datos en formato Excel, con la información de la gestión realizada a cada uno de los trámites asignados, la base deberá contener los datos generales de la asignación para su debida identificación, la fecha acordada de visita al inmueble objeto de avalúo, la información sobre las visitas realizadas y fecha de entrega del informe de avalúo de acuerdo con los parámetros establecidos en al Anexo 2 ANS.

Por otra parte, deberá relacionar los contactos no efectivos con el fin de que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. le suministre información adicional con la que pueda lograr el agendamiento de la visita al inmueble y así cumplir con el objetivo. Lo anterior con el propósito de llevar un control eficiente de la gestión y el registrar el avance en el proceso de colocación de la entidad.

IV. La empresa valuadora debe garantizar que los avalúos de los inmuebles sean realizados por personal idóneo, es decir por peritos inscritos al Registro Abierto de Valuadores (RAA) y contar con la respectiva certificación de inscripción vigente. (La certificación debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días, la vigencia del registro no debe ser menor a seis (6) meses), y estar inscritos en las categorías 1 Inmuebles Urbanos y 2 Inmuebles Rurales. Estos profesionales deberán actuar según los siguientes criterios:

2.1. Objetividad: Se basarán en criterios objetivos y datos comprobables, cuyas fuentes sean verificables.

2.2. Certeza de fuentes: La información, índices y precios unitarios, curvas de depreciación o proyecciones que se utilicen deben provenir de fuentes de reconocida profesionalidad y en todo caso se revelarán.

2.3. Transparencia: Expresarán todas las limitaciones y posibles fuentes de error y revelarán todos los supuestos que se hayan tomado en cuenta.

2.4. Integridad y Suficiencia: Los avalúos deben contener toda la información que permita a un tercero concluir el valor total del avalúo, sin necesidad de recurrir a fuentes externas al texto.

2.5. Profesionalidad: Los avalúos deben realizarse por personas inscritas en el correspondiente Registro Nacional de Avalúos, adicionalmente deben verificar todos los cálculos que soporten el resultado final y los intermedios.

2.6. Independencia: Los avalúos deben ser realizados por personas que directa o indirectamente carezcan de cualquier interés en el resultado del avalúo o en sus posibles utilizaciones, así como de cualquier vinculación con las partes que se afectaran.

V. Cuando la Entidad lo requiera, podrá solicitar al contratista la emisión de conceptos técnicos frente a aspectos especiales o específicos respecto de los informes de avalúo entregados en caso de que se presente alguna duda o inquietud, por parte del contratante.

VI. Establecer y aplicar protocolos de servicio al cliente, los cuales estarán consignados en documento denominado “protocolo” el cual deberá ser entregado por el contratista a la firma del acta de inicio, este documento establece la forma de actuar frente al cliente, respecto a las llamadas telefónicas de contacto con el consumidor financiero o su vendedor, con el fin de agendar o coordinar la fecha y hora de la visita para la realización del avalúo, además, deberá contener el proceder de los funcionarios a cargo del contratista, al momento de la realización de la visita, con el fin de garantizar la buena atención a los afiliados y la transparencia en la ejecución del servicio. Cada contratista deberá establecer y presentar para aprobación el protocolo de servicio al cliente una vez se firma el acta de inicio.

Dichos protocolos deben ser socializados y aprobados por el Supervisor del contrato por parte del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.. No obstante, según verificaciones bimestrales que realice el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. sobre el estado de ejecución del contrato y en el que se identifique incumplimiento al protocolo, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. solicitará al contratista respuesta formal, en la cual, una vez evaluada la situación se tomarán determinaciones conforme a lo establecido en el numeral 2.9 anexo No. 2 Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.

VII. El contratista deberá contar con un software debidamente licenciado, para consulta en línea en el cual registre toda la gestión alcanzada para realizar los avalúos. El aplicativo deberá permitir la descarga de los reportes que se requieran para la supervisión y seguimiento de la operación, los cuales deberán incluir información de fechas de visita, fechas de programación de visita, datos de los inmuebles avaluados, entre otros; además deberá permitir la descarga de las copias de los avalúos. Para el efecto, el contratista deberá suministrar al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. – supervisor del contrato o la persona que éste designe- usuarios y claves de acceso según demanda. En todo caso, el software que maneje el contratista deberá tener el visto bueno de la oficina de informática del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A..

VIII. Contar con el personal idóneo para adelantar las actividades de conformidad con los perfiles mínimos requeridos establecidos en el presente documento. Para atender la operación el contratista deberá disponer de como mínimo cincuenta (50) peritos inscritos en la Corporación Autorregulador Nacional de Avaluadores – ANA, en estado activo con vigencia no menor a seis (6) meses, en las categorías 1 Inmuebles Urbanos y 2 Inmuebles Rurales y contar con certificado de inscripción al Registro Abierto de Avaluadores – RAA. (La certificación debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días). En todo caso, el personal a cargo de la empresa contratista será contratado bajo su responsabilidad, sin que tenga relación comercial o laboral con el FONDO.

IX. Una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, el contratista y el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. suscribirán acta como constancia de conocimiento de los procedimientos y controles definidos para la entrega de la información (bases de datos y documentos) de la operación, así como la destrucción de esta una vez finalizado el contrato, esta acta hará parte integral del mismo.

X. Cuando la supervisión del contrato lo solicite el contratista deberá realizar las capacitaciones que sean necesarias respecto a temas relevantes de la actividad valuatoria o del objeto contractual.

XI. El Representante Legal o quien haga sus veces deberá informar con cinco (5) días de antelación cualquier novedad, o ausencia de este, que pueda afectar el cumplimiento de ANS.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Para la solicitud de realización de avalúos, los funcionarios o colaboradores del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. asignados a la etapa de avalúos, deberán validar previamente que, cada trámite cumpla con las características antes descritas y la documentación pertinente de acuerdo con los requisitos establecidos por la entidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

I. La asignación de los avalúos se realizará de manera diaria a las unidades valuadoras contratadas, previa validación de los requisitos establecidos por la entidad. Con la asignación se entregarán los datos de contacto a fin de que el contratista programe día y hora de visita al inmueble objeto de avalúo.

II. El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. remitirá al contratista mediante correo electrónico designado para tal fin, la documentación necesaria para la gestión diligente de los casos asignados tales, como: Certificado de tradición y libertad y/o consulta VUR, promesa de compraventa, ultima escritura pública de tradición del inmueble para vivienda usada, parte pertinente de la escritura del Reglamento de Propiedad Horizontal esta última se requiere siempre para vivienda nueva y en vivienda usada en caso de que sea necesario validar las áreas y especificaciones del inmueble por inconsistencias frente a los demás documentos y datos de contacto del afiliado. Cuando el bien inmueble no esté sometido al régimen de propiedad horizontal y se cuente con escritura pública de declaración de construcción, será remitida para la validación y conocimiento del contratista, en caso de que sea necesario se remitirá licencia de construcción.

III. La empresa valuadora deberá validar la documentación aportada para el desarrollo de su labor, de no encontrarse completa la documentación notificará el mismo día al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. para subsanar la novedad presentada o soportar la necesidad de algún documento adicional que requiera.

IV. El contratista deberá registrar en la base de datos en formato Excel la gestión diaria que realizó hasta programar la fecha de entrega del informe de avalúo. En tal sentido debe registrar si el contacto fue efectivo y registrará la fecha de visita, en aquellos casos en donde no se haya logrado el contacto solicitará información adicional a la entidad para cumplir con el objetivo.

V. A partir de la asignación de los trámites el contratista tendrá dos (2) días hábiles para contactar al consumidor financiero, programar la fecha de visita. En ese mismo tiempo deberá informar al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. la fecha acordada de visita al inmueble o en caso de no logar contactar al consumidor financiero, indicar las razones por las cuales no se pudo fijar la fecha para la visita.

VI. Una vez realizada la visita al inmueble el contratista tendrá tres (3) días hábiles para entregar el informe de avalúo al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. de conformidad con las especificaciones establecidas en el presente documento. Días que comienzan a contabilizarse desde el día en que se realiza la visita del inmueble.

4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL INFORME DE AVALÚO

Dentro de las actividades a realizar por parte del contratista posterior a la visita de avalúo, está la de realizar el respectivo informe mediante el cual se dé a conocer el resultado del análisis realizado por el profesional o técnico designado y que se entregará a la Gerencia de Legalizadora del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., el cual debe contener como mínimo, la siguiente información:

a) Datos de identificación del consumidor financiero
b) Identificación completa del inmueble o inmuebles avaluados.
c) Datos sobre áreas privadas, construidas y libres, área de terreno o área total en el caso de lotes.
d) Tipo de inmueble y estrato.
e) Concepto favorable o desfavorable y sus observaciones.
f) Valor del avalúo comercial discriminado por metro cuadrado y valor total.
g) Registro fotográfico.

NOTA 1: El informe de avalúo señalará dentro de sus observaciones, si existieron áreas comunes de uso exclusivo del inmueble para la ponderación del valor objetivo de mercado.

NOTA 2: El avalúo se practicara sobre las áreas legales, sin embargo si el inmueble cuenta con área construida superior a la registrada en las escrituras y el certificado de tradición y libertad, la unidad valuadora realizará el avalúo liquidando únicamente las áreas reconocidas legalmente; siempre y cuando dichas áreas no generen una afectación estructural al inmueble, la unidad valuadora deberá dejar de manera expresa la observación dentro del informe de avalúo en la que indique que las áreas no liquidadas están permitidas en la zona por el POT, PBOT, EOT. Así mismo, emitirá concepto desfavorable, cuando las áreas no sean susceptibles de obtener en el futuro licencia de reconocimiento, estén por fuera de lo permitido por el POT, PBOT, EOT, o generen a futuro por posible demolición inestabilidad en la construcción. Todo lo anterior deberá ser validado dentro del proceso de legalización del crédito, previo a la constitución de la garantía.

NOTA 3: El registro fotográfico debe incluir fecha, hora y la geolocalización con el fin de que, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. pueda evidenciar la información aportada, incluyendo ubicación en el lugar que se realizó la visita, los cuales deben corresponder al lugar donde se encuentra ubicado el inmueble objeto a avaluar.

NOTA 4: Tratándose de vivienda nueva VIS, NO VIS, VIP, el contratista deberá tener en cuenta entre otras variables, la catalogación, que tiene el proyecto al cual pertenece el inmueble, en las licencias de construcción, para tasar el valor comercial del bien. Esto aplica para los casos, en los cuales el afiliado se beneficia de subsidio familiar de vivienda.

NOTA 5: El contratista deberá remitir al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. con el registro fotográfico, evidencia de aspectos relevantes del lugar donde se encuentra ubicado el inmueble objeto de avalúo, como el cumplimiento de normas técnicas, POT entre otras, así como el estado en que se encuentra el inmueble. Producto de la visita, el contratista deberá diligenciar y entregar una base en Excel al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. junto con en el informe antes citado, con por lo menos los siguientes datos:

a. Datos de identificación del consumidor financiero.
b. Datos de identificación del inmueble.
c. Valor del avalúo

NOTA 6: Cuando el afiliado deba asumir el costo del avalúo, deberá realizar el pago directamente a la cuenta bancaria destinada por el contratista, cuyos datos serán indicados por el profesional de avalúos.

Una vez terminada la gestión, el contratista deberá entregar al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., el resultado del avalúo plasmado en el informe mediante el formato elegido por la unidad valuadora, con la información mínima ya mencionada, la entrega se llevará a cabo de manera digital, debidamente firmado por quien este facultado en el Registro Abierto de Avaluadores RAA, junto con los anexos disponibles (en los casos en los que haya lugar).

El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. verificará que el informe corresponda al inmueble solicitado. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. notificará al contratista para que atienda la corrección a más tardar el día hábil siguiente a la solicitud que realice el contratante.

NOTA 7: Según lo establecido en artículo 2.1.1.4.2.2 Decreto 1077 de 2015 Sector Vivienda, Ciudad y Territorio "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio." cuando se avalúen viviendas nuevas de interés social (VIS) o de interés prioritario (VIP), el valor comercial consignado en los informes de avalúo deberá estar ajustado al tope (135 SMMLV /150 SMMLV) Ó (90 SMMLV) correspondiente para la vivienda, teniendo en cuenta su tipo (VIS – VIP) y la aglomeración (ciudad/Municipio) a la cual pertenezca (en caso de que aplique).

Adicional para los afiliados que se beneficien de subsidio de vivienda familiar, el contratista previa solicitud del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. deberá dar a conocer el valor comercial del inmueble para el año de otorgamiento del subsidio a través de comunicación o carta de alcance al informe de avalúo.

5. APLICATIVO O HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio, el contratista deberá contar con un aplicativo o herramienta tecnológica que le permita al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. realizar el seguimiento y control en línea al estado de los trámites asignados y así validar el estado de los casos, así como el cumplimiento de los tiempos establecidos. (Acorde a requerimientos Del Área de Seguridad de La Información)

I. El aplicativo deberá realizar análisis estadísticos y generar reportes de la información tanto de las visitas para los avalúos, como datos técnicos sobre el informe de avalúo.

II. El aplicativo que utilice el contratista para la prestación de los servicios, deberá dar cumplimiento a los requisitos de seguridad de la información que se indican a continuación:

i. Realizar copia y administración de respaldo de información.
ii. Permitir el acceso al usuario(s) asignado(s) por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. a los registros e información.
iii. Proveer las funcionalidades de consulta, necesarias para el acceso de usuarios por parte del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
iv. Gestionar directamente la información para consulta y copia de registros únicamente sobre los informes de avalúo generados.
v. Disponer de medidas de continuidad de negocio, en casos de incidente o de desastre que afecte la infraestructura primaria a través de la cual se presta el servicio.
vi. En caso de finalización del contrato, cuando lo solicite la Entidad, se deberá entregar en formatos legibles y en formato digital (Excel, xml, pdf, entre otros) toda la información, propiedad de la Entidad y suministrada por los consumidores financieros, que repose en el aplicativo web, implementando las medidas y controles necesarios para la confidencialidad e integridad de la información y la posterior, destrucción segura a través de la aplicación de procedimientos de borrado a bajo nivel.
vii. El contratista deberá asegurar el licenciamiento y seguridad requerida para el funcionamiento del aplicativo que disponga para llevar a cabo el desarrollo los avalúos, así como de los accesos al personal autorizado tanto del contratista como del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
viii. Adoptar políticas, procedimientos y mecanismos para evitar la fuga de datos e información dentro del alcance de la prestación del servicio.
ix. Realizar monitoreo continuo a la aplicación web con el propósito de identificar e indicar al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., comportamientos inusuales que puedan evidenciar ciberataques contra la entidad y/o contra el aplicativo.

III. El aplicativo web deberá brindar una disponibilidad de al menos 99.95% en los servicios prestados.

IV. La información de la Entidad debe estar separada y no debe ser accesibles por otros clientes y los datos deberán estar almacenados en infraestructura que se encuentre en Colombia.

V. El servicio deberá contar con una política para copia y respaldo de información, que se ejecute mediante controles tecnológicos y procedimentales, y que pueda ser modificada de acuerdo con algún requerimiento específico o adicional que tenga la Entidad para el servicio.

VI. El servicio deberá contar con soporte funcional con personal especializado, en idioma español, y a través de diferentes canales de atención en horarios de lunes a sábado entre 8:00 AM y 5:30 PM.

VII. El soporte de incidentes tecnológicos y de ciberseguridad sobre el servicio deberá ser prestado en horario 7x24 durante la vigencia del contrato. En el evento de presentarse

incidencias de este tipo se deberá informar al supervisor del contrato una vez conocido cualquier escenario que pudiera afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de la Entidad almacenada en el aplicativo.

VIII. El servicio debe permitir que el usuario administrador del sistema observe los registros de auditoría relacionados con los accesos y las acciones realizadas por los usuarios.

IX. El servicio debe proveer autenticación utilizando conexión segura https vía TLS, con solicitud de usuario, contraseña y mecanismo de verificación de autenticación a través de código captcha, se recomienda contar con segundo factor de autenticación para el inicio de sesión en el aplicativo.

X. El servicio debe proveer las funcionalidades necesarias para la creación y administración de usuarios por parte del administrador del sistema con roles y perfiles diferentes para determinar los niveles de acceso a la información y a las funciones de edición, eliminación, administración, gestión de información, administración y de consulta de reportes en el sistema.

XI. El aplicativo deberá registrar toda acción realizada por los usuarios, inicio de sesión, salida y cualquier acción referente a las consultas realizadas, descarga de información, etc., la cual debe contener cuando menos lo siguiente: fecha, hora, usuario (identificación del funcionario que realizó la consulta), dirección IP y acción realizada, canal utilizado, fecha y hora. En desarrollo de lo anterior, se deben establecer mecanismos que restrinjan el acceso a dicha información, para que solo pueda ser usada por el personal que lo requiera en función de su trabajo.

XII. Implementar un sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades informáticas en las plataformas que soporten los servicios contratados por El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. podrá realizar análisis de vulnerabilidades sobre las plataformas que soporten los servicios contratados con el fin de identificar posibles brechas de seguridad que puedan comprometer la seguridad de la información de la Entidad, el proveedor deberá gestionar la corrección oportuna y eficaz de dichas vulnerabilidades.

5.1. SOPORTE APLICATIVO O HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

El nivel de soporte requerido es de 7x24, los medios para acceder al soporte y su nivel de escalamiento son:

- Línea telefónica del soporte
- Correo Electrónico
- Presencial cuando lo requiera el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

En el soporte se deberá tener en cuenta:

- Administración de respaldos
- Soporte Funcional
- Mesa de ayuda Técnica y Funcional

NOTA: Para la prestación del servicio no se requerirá la integración de la herramienta con las aplicaciones actuales de la Entidad

5.2. CAPACITACIÓN

Con el fin de facilitar a los usuarios designados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. el acceso a la operación del aplicativo, se requiere que el contratista realice capacitación teórico-práctica sobre el manejo de la plataforma, al personal que le indique el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., una vez suscrita el acta de inicio.

6. ENTREGABLES

El contratista deberá presentar como mínimo los siguientes entregables en medio digital conforme a la relación detallada a continuación y de acuerdo con lo definido para el presente servicio:

- **Formato de informe de avalúo:** Este formato debe contener como mínimo la información descrita en el numeral 3 del presente anexo técnico.

- **Informe diario:** El contratista, deberá informar diariamente la gestión realizada de cada una de las solicitudes de avalúo asignadas, mediante una base de excel, la cual deberá contener como mínimo, fecha de asignación, identificación y nombre del afiliado, fechas de contacto y observación respecto de la gestión y estado actual del trámite.

NOTA: Este informe deberá entregarse a más tardar a las 10 de la mañana del día hábil siguiente.

- **Informe mensual:** Este informe deberá contener el resumen de las actividades realizadas durante el mes, el total de avalúos realizados, la asignación presupuestal, el porcentaje de ejecución del presupuesto, vigencia del contrato, así como la subsanación de los ANS incumplidos durante el mismo mes que le fueron informados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A..

NOTA: Este informe deberá entregarse dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente.

Otros informes:

a) Documento soporte de capacitación o capacitaciones realizadas por parte del contratista a los funcionarios o colaboradores sobre funcionalidades del aplicativo o herramienta tecnológica.

b) Informe final al cierre del contrato, con todas las actividades realizadas y el cumplimiento de estas.

NOTA: Los soportes o actas que respalden las capacitaciones deberán ser entregadas dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de las mismas con las firmas de todos los participantes.

7. PERFIL MÍNIMO REQUERIDO DEL PERSONAL QUE REALIZA EL AVALÚO DEL INMUEBLE

En la siguiente tabla se detalla la información acerca del personal mínimo requerido para la ejecución del contrato, el rol a desempeñar, la experiencia y las funciones.

Experiencia general (*): Tiempo transcurrido desde la expedición de la tarjeta profesional, para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión y fecha de acta de grado para carreras técnicas.

El personal descrito, será de carácter obligatorio durante la ejecución del contrato, por lo cual, el contratista deberá tener en cuenta y considerarlo en su totalidad, además el contratista deberá entregar al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. el listado de personal mínimo, es decir, el listado de los 50 peritos y 3 analistas (en total), que tendrá disponibles con los datos que permitan su identificación y consulta para que el contratante pueda verificar su inscripción y certificación en el RAA.

El contratista deberá suministrar y mantener durante la ejecución del contrato, el personal relacionado en el presente numeral, el cual deberá cumplir las calidades técnicas y profesionales, las experiencias generales y específicas requeridas.

En caso, que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. o el contratista requiera cambiar alguno de los profesionales durante la ejecución del contrato, estos deberán tener un perfil igual o superior al descrito en el presente numeral, previa aprobación de la supervisión del contrato. En este caso, la supervisión deberá REVISAR Y VERIFICAR que las hojas de vida del personal nuevo presentado, cumpla con los requisitos de formación académica, experiencia general y específica, en concordancia con los perfiles profesionales indicados en este documento, incluso el tiempo de dedicación mínimo exigido para la ejecución del contrato.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO					
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Experiencia General (*)**	**Experiencia específica**	**Funciones**
Mínimo 50	**Peritos**	Título: Técnico, tecnólogo o profesional en cualquier área del conocimiento, preferiblemente, arquitectura, urbanismo y carreras afines.	6 meses Laborales en general	Experiencia especifica en actividades valuatorias mínima de seis (6) meses, acorde a certificaciones laborales verificables. Debe contar con registro vigente en el Registro Abierto de Avaluadores – RAA, la certificación debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días, la vigencia del registro no debe ser menor a seis (6) meses. Para las categorías rural y urbano. No debe tener vigentes o pendientes sanciones disciplinarias.	- Visitar los bienes inmuebles. - Rendir informe acerca de la visita a los inmuebles.
3	**Analista (verificador de avalúo)**	Título: Estudios Técnicos, tecnólogo o profesional administración de empresas, arquitectura, ingenierías y carreras afines	6 meses Laborales en general	Debe ser una persona con un nivel alto en manejo de herramientas digitales, capaz de analizar y consolidar información para elaborar los informes a gran escala. Acorde a certificaciones laborales con relación de funciones, que acrediten el cargo y tiempo de experiencia.	-Generar informes, atender solicitudes y requerimientos del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., así como las alertas necesarias, realizando el acompañamiento en la ejecución del contrato. -Realizar el correcto diligenciamiento de los formatos según corresponda con los responsables de la información, con el objetivo de entregar documentación apropiada al supervisor.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO					
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Experiencia General (*)**	**Experiencia específica**	**Funciones**
					-Responder por los entregables e informes sobre los incidentes que se puedan presentar y acatar las recomendaciones que se generen por parte de la supervisión del contrato -Proponer políticas de seguridad de la información y planes para implementar, incluyendo la debida transferencia de conocimiento

NOTA: Los documentos para acreditar idoneidad y experiencia de los peritos, serán verificados por el supervisor antes de la suscripción del acta de inicio del contrato.

Se deberá acreditar la formación de los profesionales aportando los siguientes documentos:

1. Copia legible del documento de identidad.

2. Copia legible de la tarjeta o matrícula profesional vigente (cuando aplique).

3. Copia del acta de grado o diploma de grado, otorgados por las instituciones legalmente reconocidas, que confirmen el nivel de escolaridad del personal postulado.
0
4. Certificado de antecedentes disciplinarios emitidos por los organismos que ejercen la supervisión y/o control sobre el adecuado ejercicio de la profesión.
5. Copia digitalizada de certificaciones laborales.

6. Para acreditar los títulos técnicos, tecnólogos, postgrados, deberá anexarse copia digitalizada del diploma respectivo o el acta de grado.

7. Certificación del ente académico, en la cual se indique la fecha de terminación de materias del pregrado. (Cuando aplique)

8. Copia digitalizada del documento de homologación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia. (Cuando aplique).

Para la verificación de la experiencia de cada uno de los miembros del equipo mínimo de trabajo, se deberá presentar las respectivas certificaciones de experiencia, las cuales deberán incluir la siguiente información:

- Nombre o razón social de la persona, entidad o empresa certificante.
- Nombre o razón social del contratista, trabajador o prestador del servicio.
- Cargo, objeto del contrato, servicio o actividad y funciones u obligaciones desempeñadas.
- Tiempo de servicio o plazo del contrato, precisando claramente la fecha de inicio (día, mes y año) y la fecha de terminación (día, mes y año).
- Nombre, firma, cargo y datos de contacto de la persona que suscribe la certificación y de la persona jurídica en nombre de quien se suscribe, si es el caso. Las certificaciones deberán estar firmadas por la persona competente así:

- Para contratos públicos: Por el ordenador del gasto de la entidad contratante o el funcionario competente.
- Para contratos privados suscritos con personas jurídicas: por el representante legal de la empresa contratante, o la persona delegada para suscribirlo. - Para contratos privados suscritos con personas naturales: por la misma persona natural con quien se suscribió el contrato.