MINUTA
CONTRATO FNA-022-2026

CONTRATISTA:	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S.
NIT:	900.405.236-5
REPRESENTANTE LEGAL	DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
IDENTIFICACION REPRESENTANTE LEGAL:	1.098.642.487

Además de las condiciones establecidas en el Estudio Previo y sus anexos, así como en los documentos del proceso **FNA-VO-CC-001-2026** y en el Contrato contenido en la plataforma Secop II, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. OBJETO:

Prestar los servicios de gestión y recuperación de la cartera del Fondo Nacional del Ahorro S.A., a nivel nacional, en las etapas preventiva y administrativa, incluyendo la cartera titularizada y la ejecución de campañas especiales de créditos.

1.1. ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL

En desarrollo del objeto los contratistas deberán adelantar la gestión de cobranza preventiva, administrativa, cartera titularizada y campañas especiales del Fondo Nacional del Ahorro S.A., bajo la figura de Outsourcing integral, por consiguiente, los CONTRATISTAS deberán prestar el servicio en sus instalaciones, y de acuerdo con ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR. Adicionalmente deberá prestar el servicio de atención presencial al consumidor financiero en gestión de cobranzas, en el punto de atención que le asigne el Fondo; con equipos y personal propios, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por el Fondo o que se establezcan por los entes que regulan la actividad bancaria, encaminados a la recuperación de la cartera, evitando su deterioro, así:

A. Gestion:
Cobranza preventiva: Gestión encaminada a recordar al cliente la fecha de pago de su obligación que está próxima a cumplirse.

Cobranza administrativa y cartera titularizada: Gestión de recuperación de cartera en etapa administrativa realizada a clientes con 1 día hasta N días en mora y las que el Fondo a su juicio considere necesario.

Campañas Especiales:
Gestión encaminada al ofrecimiento de nuevos planes o alivios implementados, obligaciones con proceso jurídico activos, campañas de actualización de datos y aquellos otros programas que el Fondo a su juicio considere necesario, dirigidos a clientes en cualquier edad de mora.

Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces) y en los términos establecidos por el Fondo.

Parágrafo: El Fondo Nacional del Ahorro S.A., se reserva la facultad de asignar la cartera para la gestión de recuperación de acuerdo con la estrategia definida, acorde con el perfil del oferente, presencia en las regiones donde tienen mayor fortaleza y conocimiento de la región para la recuperación de la cartera, mayor experiencia y efectividad por franja de mora y de acuerdo con los resultados y mediciones obtenidas.

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS.

Las Especificaciones Técnicas del Servicio a contratar se encuentran contempladas en el documento denominado ANEXO No. 1 – ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR que hace parte integral del presente proceso de selección

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Prestar con oportunidad el servicio objeto del contrato en los plazos acordados con el Fondo.
2. Informar al supervisor según corresponda, la ocurrencia de hechos que impidan el uso adecuado del servicio o sobre cualquier circunstancia que afecte la ejecución del contrato.
3. Atender oportunamente los requerimientos que realice el supervisor del contrato según corresponda y asistir a reuniones para seguimiento del proyecto y en general las que convoque el Fondo relacionadas con el servicio.
4. Acreditar en las oportunidades que así se requiera, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, adicionado mediante el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social integral, así como los parafiscales relativos al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cajas de compensación familiar, de todo el personal vinculado directamente a la ejecución del contrato.
5. Responder por el pago de los tributos que se causen o llegaren a causarse por la celebración y ejecución del contrato, y cierre o liberación de saldos del contrato.
6. Presentar la respectiva factura o su documento equivalente de acuerdo con el régimen tributario aplicable, acompañada de los documentos soporte que permitan establecer el cumplimiento de las condiciones pactadas.
7. Garantizar la buena calidad de los bienes o servicios objeto del contrato.
8. Asegurar que para todas las actividades derivadas del contrato asignará los recursos especializados necesarios para lograr el cumplimiento de las mismas.
9. Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor del Fondo; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y trabas que pudieran presentarse.
10. Informar al Fondo la existencia de situaciones que ameriten modificar actividades relacionadas con el objeto del contrato o cuando se presenten imprevistos; de no realizarlo asumirá la responsabilidad a que haya lugar.

11. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad.
12. Presentar factura con una descripción detallada de los servicios prestados, cumpliendo con los requisitos establecidos en el estatuto tributario y adjuntando el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales expedido por parte del supervisor del contrato según corresponda.
13. Entregar los informes pactados y los requeridos por el Supervisor, cumpliendo los requisitos que se establezcan para ello.
14. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía sobre la ejecución del contrato, al Supervisor.
15. Atender los lineamientos que durante el desarrollo del contrato emita el Fondo.
16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas, EL CONTRATISTA deberá informar inmediatamente de su ocurrencia al Fondo y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
17. Colaborar con El Fondo en el suministro y respuesta a los requerimientos efectuados por los organismos de control, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del presente contrato.
18. Utilizar la imagen del Fondo de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes, ningún funcionario podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
19. El contratista debe garantizar que el proceso o servicio contratado cuente con los controles necesarios para mitigar los riesgos operacionales asociados al mismo.
20. El contratista debe conocer la regulación referente a la *Gestión del Riesgo Operacional* emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (Capitulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera y las demás normas que las adicionen o modifiquen), para garantizar la gestión y mitigación de riesgos operacionales en el proceso o servicio objeto del contrato.
21. El contratista se compromete a implementar los planes de mejora que le sean requeridos por el Fondo, para la mitigación de riesgos operacionales asociados al proceso o servicio objeto del contrato.
22. EL CONTRATISTA se compromete a que todo el personal responsable de la ejecución del objeto del contrato conocerá los materiales de capacitación de riesgo operacional compartidos por el Fondo.
23. El contratista deberá disponer de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados y probados, los cuales deberán ser suministrados a la Entidad al momento de la suscripción del contrato y avalados dentro de los tres días siguientes por el supervisor de este. El Fondo podrá verificar en cualquier momento durante la ejecución del contrato que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, cumplen con las condiciones pactadas. Si se llegaren a presentar nuevos riesgos que afecten la ejecución del contrato, el contratista deberá modificar su plan de contingencia, y éste será avalado y verificado por el Fondo.
24. El contratista deberá considerar dentro del plan de continuidad del negocio la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración ante la materialización de ataques cibernéticos.

25. El contratista deberá garantizar el cumplimiento de los asuntos relacionados en las cláusulas de riesgo operacional y continuidad de negocio. El Fondo podrá realizar la verificación de dicho cumplimiento ya sea a través de visitas o cualquier mecanismo que considere conveniente. Si como resultado de dicha visita o mecanismos de verificación establecidos, se generan oportunidades de mejora, ya sea de tipo correctivo o preventivo, el contratista establecerá los correspondientes planes de acción e informará al Fondo para su respectiva revisión y cierre.

26. Cumplir con todas las normas legales sobre aspectos de seguridad de la información y ciberseguridad y que apliquen al Fondo, durante la vigencia del contrato, y en especial:

- Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios
- Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios
- Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) Parte I, Título II, Capítulo I
- Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) Parte I, Título IV Capítulo V
- Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) Parte I, Título I, Capítulo VI
- GR-SI-PO-SI POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- GR-SI-MN-SGSI, MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, Política de Seguridad de Proveedores.

27. El Contratista se compromete a dar estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales que se establecen las leyes, 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las complementen o modifiquen, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad definidos en la ley 1581 de 2012, so pena de incurrir en las sanciones legales correspondientes.

28. Reportar a través del supervisor del contrato a la Gerencia Antifraudes y Gerencia de Seguridad de la Información cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de información.

29. Hacer uso de herramientas de transferencia segura de la información para el envío y recepción de información catalogada como información clasificada o reservada, de acuerdo con las definiciones descritas en la Ley 1712 de 2014, en caso de con contar con estas asegurar que la información se envíe cifrada.

30. En caso de hacer uso del canal de call center para desarrollar las obligaciones contractuales el proveedor deberá implementar los controles establecidos en el numeral 2.3.4.7. Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center) de la PARTE I – TÍTULO II – CAPÍTULO I de la Circular básica jurídica de La Superintendencia Financiera de Colombia y asegurar su cumplimiento durante la vigencia del contrato, el Fondo podrá realizar visitas de revisión del cumplimiento normativo y regulatorio de los controles requeridos, el proveedor deberá implementar planes efectivos y eficaces de mitigación de los posibles escenarios de riesgo identificados.

31. PROPIEDAD DE LA INFORMACION: La información suministrada por la Entidad y en especial la relacionada con las actuaciones procesales de las obligaciones confiadas al cobro, datos personales de los afiliados, documentos, operaciones, procesos, tecnología y demás datos inherentes a la actividad de EL FONDO y a los cuales pueda tener acceso directo o indirectamente el CONTRATISTA, son de propiedad

del Fondo Nacional del Ahorro y por lo tanto no pueden ser utilizadas para un fin diferente al que se señala en el contrato. Así mismo, los entregables, actas de consultoría e informes que surjan de la producción intelectual que el CONTRATISTA realice en cumplimiento de las actividades propias del contrato, o con ocasión de ellas, pertenecen al Fondo Nacional del Ahorro y por tanto por este mismo acto se entienden cedidos por el CONTRATISTA a favor del Fondo Nacional del Ahorro.

32. **ENTREGA Y DESTRUCCIÓN DE INFORMACIÓN:** El CONTRATISTA se obliga a contar con procedimientos y controles para la devolución de información que le haya sido entregada por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., o que se encuentre almacenada en cualquier medio o infraestructura del proveedor, en caso de ser necesario el proveedor debe garantizar que la Entidad cuente con una copia de respaldo de la información almacenada en su infraestructura en un medio externo que deberá ser provisto por el proveedor y deberá contar con los controles de seguridad para evitar el acceso, divulgación o modificación no autorizada, la copia de respaldo debe contar con controles para la protección de la integridad y confidencialidad y debe estar disponible en un formato legible y compatible señalado por el Gestor Documental de la entidad de ser el caso, el proveedor debe evidenciar la destrucción de esta una vez finalizado el contrato, independiente del formato o medio en que se encuentre previa solicitud por parte del Fondo. PARÁGRAFO: El Fondo Nacional del Ahorro, podrá realizar la verificación del cumplimiento de los puntos anteriormente expuestos cuando lo considere necesario, previa comunicación escrita al CONTRATISTA en donde se especifican las actividades a realizar, si el resultado de dicha visita genera acciones de tipo correctivo, preventivo y planes de mejoramiento, para lo cual el proveedor establecerá los correspondientes planes de acción e informará al Fondo Nacional del Ahorro para su respectiva revisión y cierre.

33. **CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**: El Encargado se obliga y se compromete, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como cualquier otra norma que las reemplace, modifique o sustituya, a guardar absoluta reserva, confidencialidad y a no divulgar información confidencial que por virtud del contrato sea suministrada por EL FONDO.

    Para efectos del Contrato, los documentos, operaciones, procesos, tecnología y demás datos inherentes a la actividad de EL FONDO y a los cuales pueda tener acceso directo o indirectamente el CONTRATISTA, son de propiedad exclusiva del EL FONDO y por tanto el CONTRATISTA no podrá utilizarlos en su favor, o en el de terceras personas o darlos a conocer por vía alguna, obligándose a guardar absoluta reserva al respecto. Así mismo el CONTRATISTA se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre la información a la cual pueda tener acceso en desarrollo del CONTRATO. La información mencionada anteriormente será utilizada exclusivamente para el desarrollo del objeto del CONTRATO. El incumplimiento de esta obligación hará responsable al CONTRATISTA por los perjuicios que se causen, directa o indirectamente al EL FONDO sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes. La obligación establecida en esta cláusula se mantendrá vigente, incluso después de la terminación del CONTRATO. El CONTRATISTA a través del CONTRATO, se obligan a mantener absoluta reserva y confidencialidad de la información que, debido a su trabajo o actividad, debe manejar y a no emplear el nombre de EL FONDO para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos.

    En consecuencia y de conformidad con lo mencionado anteriormente, El Encargado declara que:

a. Conoce y acepta que la violación de esta obligación lo hará incurrir en las sanciones legales correspondientes y en la terminación inmediata del presente contrato por justa causa y sin indemnización alguna por parte de EL FONDO.
b. El incumplimiento por parte del CONTRATISTA de la presente cláusula dará derecho a EL FONDO de exigir resarcimiento de los perjuicios resultantes de dicho incumplimiento. Por lo tanto, el presente acuerdo prestará mérito ejecutivo frente al pago de cualquier otra suma a cargo del EL FONDO.

Y se compromete a:

c. Tomar las medidas necesarias para que sus empleados y dependientes cumplan con las obligaciones previstas en esta cláusula.
d. No retirar de las dependencias de EL FONDO., datos y/o información a que tenga acceso, excepto con la autorización escrita de la persona responsable de EL FONDO.

El Encargado no divulgará a terceros cualquier tipo de información obtenida en el desarrollo del objeto del contrato sin el consentimiento previo y por escrito de EL FONDO, excepto:

e. Aquella información conocida por El Contratista antes de ser revelada bajo el contrato, sin que la misma estuviese sujeta a ninguna obligación de confidencialidad;
f. Información publicada o que se publique, o de otra manera esté disponible al público en general y que no haya sido divulgada por EL FONDO;
g. Que la revelación y/o divulgación de la información se haga en desarrollo de orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales. En este caso, El Contratista se obliga a avisar dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la orden, o sea conocida la solicitud, a EL FONDO, para que éste pueda tomar las medidas necesarias para proteger su información confidencial, y de igual manera se compromete a tomar las medidas pertinentes para atenuar los efectos de tal divulgación;

La presente cláusula de confidencialidad estará vigente durante todo el término de duración del contrato y a la terminación del mismo, permanecerá vigente a perpetuidad con respecto a la confidencialidad de los datos personales y las bases de datos que las contengan.

Estas obligaciones se hacen extensivas a todos los datos personales y/o datos personales sensibles que reciba el CONTRATISTA de EL FONDO o de cualquier tercero con motivo de los Servicios objeto de este Contrato. El CONTRATISTA se obliga a cumplir con la legislación aplicable en materia de protección de datos en posesión de particulares.

34. CLÁUSULA ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el FONDO en su calidad de responsable de la base de datos que contiene datos personales que no se consideren de naturaleza pública, declara que EL CONTRATISTA, en adelante EL ENCARGADO, está autorizado para acceder a la base de datos con el propósito de realizar el tratamiento necesario para conseguir las finalidades previstas en la autorización. EL ENCARGADO actuará por cuenta del FONDO que decide sobre la finalidad y usos del tratamiento y siguiendo sus instrucciones. Lo anterior no se considerará, para el presente contrato, como una transferencia de datos sino como una transmisión ya que dicho acceso y tratamiento resulta necesario para conseguir las finalidades previstas en

la autorización correspondiente.

Es por ello que para efecto de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales, EL ENCARGADO será considerado como "encargado del tratamiento" de la referida base de datos y en consecuencia, se establece expresamente que EL ENCARGADO únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del FONDO, expresadas en el presente contrato y en la autorización, y declara que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los transferirá, ni siquiera para su conservación, a terceros, salvo en el caso de que el FONDO así lo determine de manera expresa, la transferencia derive de una subcontratación, o cuando así lo requiera la autoridad competente.

EL ENCARGADO adoptará las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos.

EL ENCARGADO o los terceros autorizados que tengan acceso a los datos durante el tratamiento dado a los mismos, se comprometen a guardar confidencialidad respecto de éstos, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el responsable.

Una vez cumplida la prestación de servicios pactada, y cuando ya el tratamiento de los datos no sea necesario para continuar con el encargo contratado, los datos personales serán suprimidos o devueltos por EL ENCARGADO a EL FONDO, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato personal objeto del tratamiento. No procederá la supresión de los datos personales cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso EL ENCARGADO deberá devolver los mismos a EL FONDO, suscribiendo un acta de entrega, quien garantizará su conservación."

35. Garantizar el cumplimiento de los asuntos relacionados en las cláusulas de continuidad de negocio. El Fondo podrá realizar la verificación de dicho cumplimiento ya sea a través de visitas o cualquier mecanismo que considere conveniente. Si como resultado de dicha visita o mecanismos de verificación establecidos, se generan oportunidades de mejora, ya sea de tipo correctivo o preventivo, EL CONTRATISTA establecerá los correspondientes planes de acción e informará al Fondo para su respectiva revisión y cierre.

36. El Fondo publicara de forma mensual en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II los informes y/o productos de ejecución contractual, con los soportes, si hubiere lugar a ellos, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.

37. El contratista debe conocer e implementar la regulación referente a la Gestión del Riesgo Operacional emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para garantizar la gestión y mitigación de riesgos operacionales en el proceso o servicio objeto del contrato.

38. El Contratista deberá disponer de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados y probados, los cuales deberán ser suministrados a la Entidad al momento de la suscripción del contrato y avalados dentro de los tres días siguientes por el supervisor del mismo. El Fondo podrá verificar en cualquier momento durante la ejecución del contrato que los planes, en lo que corresponde a los servicios contratados, cumplen con las condiciones pactadas.

39. El contratista deberá considerar dentro del plan de continuidad del negocio la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración ante un escenario que requiera de Teletrabajo, Trabajo en casa o cualquier mecanismo que implique trabajo remoto.

40. Las demás que se deriven de la naturaleza, objeto y alcance del contrato.

4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.3 Acuerdos de Niveles de Servicio.
2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales)
3. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces).
4. Realizar la gestión de cobro sobre las obligaciones asignadas en campañas especiales según las necesidades y estrategias dadas por la Gerencia de Cobranzas y BRDPR.
5. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el Fondo.
6. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta.
7. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato.
8. Conocer y dar cumplimiento pleno y estricto a todos y cada uno de los requerimientos señalados en la Circular Básica Jurídica en los capítulos aplicables a Seguridad de la Información, emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley 2300 de 2023, respecto al manejo de la información, confiabilidad y políticas de seguridad informática y protección del derecho a la intimidad.
9. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de esta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades.
10. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el Fondo Nacional del Ahorro S.A., así, como de los procedimientos y controles establecidos para el manejo de esta, para tales efectos el contratista registrará las actividades de cobranza en la herramienta de gestión asignada por el Fondo.
11. Implementar controles de prevención de fuga de información.
12. Contar con protocolos de redes, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos y todo lo que sea necesario para la ejecución del objeto del contrato
13. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores, así como de los compromisos y las condiciones que se establezcan dejando evidencia de que los clientes han conocido toda la información y la han aceptado, en la herramienta de gestión asignada por el Fondo. Adicionalmente, esta información deberá ser conservada

al menos por tres (3) años contados a partir de la fecha de terminación de la relación contractual o, si la misma ha sido objeto de controversia judicial desde el momento en que sea resuelto el proceso.

14. Dejar evidencia documental en la herramienta de gestión cuando se realicen acuerdos de pago bajo las alternativas definidas por el Fondo (normalización, extinción, pago parcial de las cuotas mora, diferidos castigo, entre otros)
15. Informar al supervisor asignado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., de manera inmediata vía correo electrónico los pagos realizados por los deudores en los bancos comerciales con Convenio de Recaudo y Puntos de Pago de las empresas de giro habilitadas mediante convenio con el Fondo, los cuales no sean visualizados en la herramienta de gestión, para que sean aplicados a la obligación crediticia, en el evento en que no hayan sido aplicados oportunamente a las obligaciones y de los cuales tenga conocimiento el contratista.
16. No dejar ningún tipo de mensajes con menores de edad, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera a un deudor.
17. Presentar mensualmente, o en el momento que sean requeridos por el supervisor del contrato definido por el Fondo, los informes de la gestión acorde con los parámetros establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.
18. Grabar todas las llamadas realizadas por los clientes asignados para la recuperación de cartera a los centros de atención telefónica del contratista cuando consulten o actualicen su información.
19. El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios:

DÍAS	HORARIO	OBSERVACIONES
Lunes a viernes	De 7:00 AM a 7:00 PM	No se debe realizar gestión de 7 P.M. a 7:00 A.M.
Sábados	De 8:00 AM a 3:00 PM	No se debe realizar gestión los sábados después de las 3 PM y hasta el siguiente día hábil a las 7:00 am.

20. Ejecutar las demás actividades que sean necesarias o que se requieran a criterio del supervisor para lograr el total y fiel cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas en este documento, siempre y cuando las mismas correspondan a la naturaleza de las actividades.

5. OBLIGACIONES DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

Son obligaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A las siguientes:

1. Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato en la forma de pago establecida en el contrato, previa aprobación del supervisor y demás requisitos establecidos.

2. Exigir al CONTRATISTA a través del supervisor la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por el cumplimiento de este.
3. Suministrar la información necesaria que el contratista requiera para la ejecución del contrato.
4. Ejercer el seguimiento técnico, jurídico, administrativo y financiero de la ejecución del contrato a través del supervisor
5. Formular las sugerencias por escrito sobre los asuntos que estime convenientes en el desarrollo del contrato.
6. Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato

6. VALORES AGREGADOS

El CONTRATISTA se obliga a **mantener durante la ejecución del contrato** las condiciones jurídicas, técnicas, financieras y de experiencia que acreditó en el proceso de selección y que fueron objeto de calificación y ponderación para la adjudicación, las cuales hacen parte integral del presente documento.

7. VALOR

El valor total del contrato será de **DOS MIL SEISCIENTOS MILLONES SETENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($2.600.076.308),** incluido el IVA y demás impuestos, tasas, gravámenes y contribuciones establecidos por las autoridades nacionales, departamentales, distritales o municipales, aplicables a los costos directos e indirectos generados con ocasión de la celebración, ejecución y/o liquidación del contrato.

El valor del contrato corresponde a una bolsa de recursos de monto agotable, por lo cual los precios ofertados son valores unitarios y se pagará de conformidad al servicio efectivamente prestado.

8. FORMA DE PAGO

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., pagará al contratista el porcentaje de las comisiones mes vencido, de acuerdo con la gestión de recaudo efectiva adelantada durante el periodo facturado más el IVA, de acuerdo con los porcentajes que se detallan a continuación:

Los porcentajes de comisiones establecido por el Fondo se encuentra en la siguiente matriz:

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	0.74%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.21%	0.65%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.29%	1.27%	0.70%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	3.56%	2.40%	1.21%	0.63%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.96%	3.59%	2.50%	1.31%	0.67%	0%	0%	0%	0%

	121-150	7.98%	5.70%	3.51%	2.35%	1.36%	0.68%	0%	0%	0%
C	151-360	11.14%	7.47%	5.29%	3.74%	3.10%	2.22%	1.14%	0%	0%
D	361-540	12.03%	8.62%	6.55%	4.95%	3.93%	3.06%	2.28%	1.16%	0%
E	> 540	12.82%	9.29%	7.36%	5.71%	4.85%	4.03%	3.18%	2.30%	1.20%
CASTIGO		16.70%								

CONDICIONES DE PAGO

1. Las comisiones se cancelan únicamente sobre los recaudos efectivos (pagos en bancos aplicados a las obligaciones durante el periodo de gestión).
2. Créditos con Gestión Directa "contacto con titular o tercero valido", para toda la cartera asignada, gestión que debe encontrarse registrada en el aplicativo de gestión asignado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A
3. La Gestión debe ser en fecha anterior a la fecha de pago o recaudo.
4. Todos los recaudos generan pago únicamente si este permite mantener o reducir las cuotas vencidas.
5. El pago aplicado por abono de cesantías, abono de cuenta AVC o AFC y los pagos de seguros, no genera comisión.
6. El pago de la comisión se efectuará por el menor valor entre el asignado para reparto y el valor recaudado.

Parágrafo 1: Cuando el Fondo Nacional del Ahorro S.A decida realizar asignación para campañas especiales como es la gestión de la cartera que se encuentra judicializada (Gestión dual), las comisiones por dicha gestión serán las mismas establecidas contractualmente e indicadas en las matrices anteriores.

DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE PAGO:

- Correcta presentación de la factura.
- Expedición por parte del supervisor del Contrato del INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL PARA APROBACIÓN DE PAGOS.
- Informes y documentos requeridos dentro de la ejecución del contrato.

Parágrafo 1: Todos los valores deben incluir el IVA y cualquier clase de impuesto o gravamen que se cause o se llegaré a causar; en tal evento EL CONTRATISTA se obliga a asumirlo, así como los costos directos e indirectos que se ocasionen para la ejecución de este.

Parágrafo 2: La factura debe presentarse con el lleno de los requisitos establecidos por el Estatuto Tributario, conforme al mes correspondiente.

Parágrafo 3: En caso de facturación electrónica deberán cumplirse todos los archivos electrónicos referente a factura electrónica únicamente, al correo electrónico facturacionelectronica@fna.gov.co, esto previa validación y entrega de los números de aceptación por el supervisor del contrato, de lo contrario su factura para el mes correspondiente será rechazada por el Fondo Nacional del Ahorro; a esta dirección de correo no se deben enviar soportes y/o anexos en imagen o archivos electrónicos diferentes a la factura electrónica; los soportes y demás anexos se deben seguir radicando en el punto de atención.

Parágrafo 4: Para efectos de los desembolsos de los que trata la presente cláusula, el contratista deberá acreditar el pago de los aportes parafiscales y su afiliación obligatoria y pago actualizado al sistema de seguridad social, salud y pensiones, conforme al artículo 182 de la Ley 100 de 1993, la Ley 789 de 2002, el Decreto 1703 de agosto 2 de 2002, la Leyes 797 y 828 de 2003 y el Decreto 510 de 2003, y demás que las adicionen, reglamenten, complementen o modifiquen, so pena de hacerse acreedor a las sanciones establecidas en la misma.

Parágrafo 5: Una vez suscrito el contrato el contratista deberá presentar la certificación de la cuenta bancaria donde se consignarán los recursos derivados del contrato, con fecha de expedición no mayor a 30 días anteriores a la recepción de esta.

9. PLAZO

Plazo de ejecución será de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución

10. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL

El contrato se ejecutará a nivel nacional. El domicilio contractual se fija en la ciudad de Bogotá D.C., Carrera. 65 # 11-83 sede principal del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

11. CONOCIMIENTO DEL CONTRATISTA SOBRE LAS CONDICIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se entiende por las partes que EL CONTRATISTA ha hecho sus propias averiguaciones, estudios y proyecciones, y ha analizado las condiciones técnicas, sociales, de orden público, climatológicas, ambientales y las demás circunstancias relevantes bajo las cuales se adelantará la ejecución del contrato. En consecuencia, se considera conocedor de todos los elementos necesarios para tomar la decisión de asumir totalmente, a su riesgo, las obligaciones derivadas del contrato, tal como efectivamente lo hace con la presentación de la oferta y, posteriormente de aceptar su oferta, con la suscripción de este.

12. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuenta para el presente proceso de contratación con el certificado de disponibilidad presupuestal expedido por la Gerencia de Presupuesto del Fondo Nacional del Ahorro que se indica a continuación:

Numero	Fecha CDP	Posición Presupuestaria	Centro Gestor	Proyecto	Monto
10002404	23/01/2026	2.1.2.1.03.00.02 - Cobro Administrativo	F1205000 - Gcia Cobranz y BRDPR	OPER.000 - proyecto operativo	$ 2.600.076.308

Expedido por la Gerencia de Presupuesto del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

13. OMISIONES

Cualquier omisión, error o vicio en los ítems contenidos en la oferta, en las especificaciones técnicas y demás documentos e información técnica que al momento del estudio para la presentación de la oferta económica debió advertir el oferente o que advirtiéndolo no lo informó oportunamente al Fondo Nacional del Ahorro S.A. antes de la presentación de la OFERTA, será de su responsabilidad exclusiva y, en tal virtud, los mayores costos, atrasos en el cronograma de ejecución, defectos o vicios de la ejecución serán asumidos íntegramente con su patrimonio. Así mismo, las omisiones o errores en el cálculo de su oferta económica y, en general, cualquier otro componente de los precios unitarios, serán de exclusiva responsabilidad del oferente y, por tanto, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. no realizará ningún reconocimiento por estos conceptos.

14. MULTAS

MULTA DE APREMIO: Si, de manera previa a la conclusión del trámite de imposición de medidas contractuales, el contratista no ha subsanado las situaciones de Incumplimiento que motivaron el inicio de la actuación, se le impondrá una multa, a manera de apremio estimada de acuerdo con la siguiente formula, por cada día de retraso, sin que se supere el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato

$$\text{Porcentaje multa apremio} = \frac{0.5}{\text{No. dias (plazo del contrato en dias)}}$$

Esta multa será independiente de la obligación que le asiste al contratista del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. de ponerse al día en el cumplimiento de sus obligaciones.

Parágrafo: Para el valor que resulte del cálculo aritmético del porcentaje de la multa se tomaran dos decimales.

MULTA PUNITIVA: Si, de manera previa al inicio del trámite de imposición de medidas contractuales, o, durante su adelantamiento, el contratista cumple con las obligaciones a su cargo, se le impondrá una multa por el cumplimiento tardío del programa prestacional a su cargo. La cuantía de la multa punitiva habrá de ser menor con respecto a la cuantía de la multa de apremio y salvo estipulación en contrario, el monto de la multa punitiva será un cincuenta por ciento (50%) menor con respecto al valor de la multa de apremio que se le hubiera

impuesto al contratista de no haber cumplido las obligaciones a su cargo. Esta multa también se podrá imponer, cuando quiera que se verifique el cumplimiento tardío de las obligaciones a cargo del contratista.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, se acuerda entre las partes que, mediante su firma, EL CONTRATISTA faculta al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A a hacer efectiva la MULTA DE APREMIO o MULTA PUNITIVA, según sea el caso, por retraso en la ejecución total o parcial de las obligaciones adquiridas en virtud del contrato, así como, por la ejecución de manera tardía, defectuosa, o de forma diferente a como fue pactado o a las normas técnicas que apliquen.

El apremio corresponderá al valor que resulte de la aplicación de la formula planteada en esta cláusula, por cada día de retraso, sin que se supere el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y en todo caso dentro de los términos establecidos en el artículo 867 del Código de Comercio. Si se generan apremios que superen dicho valor, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato de conformidad con el literal **e** del numeral 8.9.4 del Manual de Contratación, adelantar su liquidación y hacer efectiva la Cláusula Penal Pecuniaria.

En los casos en los que se requiera Personal Mínimo para la ejecución contractual se atendrá a lo siguiente: Así mismo, dado que EL CONTRATISTA deberá mantener durante la ejecución del contrato EL PERSONAL MINIMO requerido en las reglas de participación o el documento que haga sus veces que dieron origen al presente contrato, por cada profesional o técnico que no cumpla con las especificaciones y dedicaciones mínimas requeridas o que no esté laborando o realizando actividades, se faculta a FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. a exigir al EL CONTRATISTA la suma de veinte (20) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) por cada día calendario que no se cuente con ese personal. Para el efecto, debe contarse con el requerimiento que sobre el particular efectué el supervisor y/o interventoría, de acuerdo con el informe correspondiente. Realizados dos (2) requerimientos al CONTRATISTA, el supervisor y/o interventoría solicitará el inicio de un proceso de incumplimiento parcial del contrato.

PARÁGRAFO: Los apremios que se causen en virtud de lo dispuesto en esta cláusula se harán efectivos, sin perjuicio de la indemnización de perjuicios a que haya lugar pues buscan conminar al CONTRATISTA para el cumplimiento de sus obligaciones y, por lo tanto, no tienen el carácter de estimación anticipada de perjuicios, de manera que pueden acumularse con cualquier forma de indemnización, en los términos previstos en el artículo 1600 del Código Civil.

15. PENAL PECUNIARIA:

Con la firma del presente contrato, se acuerda entre las partes que EL CONTRATISTA faculta al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A a exigir al CONTRATISTA a título de pena, la suma equivalente al veinte (20%) del valor total del contrato, en caso de incumplimiento de una o varias de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA.

El pago del valor acá señalado se considera como indemnización parcial y no definitiva de los perjuicios causados por el posible incumplimiento del **CONTRATISTA**, razón por la cual, **el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** tendrá derecho a obtener del **CONTRATISTA** y/o su GARANTE el pago de la indemnización correspondiente a los demás perjuicios imputables a este como consecuencia de dicho incumplimiento.

La cláusula penal pactada se causará por el solo hecho del incumplimiento y no requerirá de reconvención judicial previa; bastará con el simple retardo imputable al mismo, para generar la obligación de pago de las sumas que correspondan.

El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. podrá obtener el pago de la penal pecuniaria mediante el ejercicio de las acciones legales a que haya lugar, ejercidas en contra del **CONTRATISTA** y/o su Garante haciendo efectivo el amparo de Cumplimiento de la Póliza de Cumplimiento ante Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación. El valor de la Cláusula penal pecuniaria pactada se calculará sobre el valor total del contrato, incluidas las modificaciones al valor del mismo, sin perjuicio de lo previsto en el Art. 1596 del Código Civil.

16. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LA CLÁUSULA DE MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En garantía del debido proceso, y con el fin de asegurar el derecho de defensa y contradicción de EL CONTRATISTA, se deberá agotar el procedimiento establecido en el formato GLC-CONT-PR-15 o el que se encuentre vigente.

PARAGRAFO PRIMERO: Quienes ejerzan actos de vigilancia y control, deben requerir al contratista para que presente los informes, aclaraciones y explicaciones que consideren pertinentes sobre el desarrollo de la ejecución contractual de los hechos o circunstancias que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato o convenio, o cuando tal incumplimiento se presente; actuación que deberá reunir los siguientes requisitos:

a) Los requerimientos deberán hacerse por escrito al contratista, en plazo no superior a lo que la debida diligencia impone. Deberán acumularse por lo menos dos (02) requerimientos previos a la radicación del presunto incumplimiento en la Gerencia de Contratación.

b) En el contenido del requerimiento dirigido al contratista se deben incorporar los hechos, actos o circunstancias sobre los que el supervisor e interventor requiere informes, aclaraciones y explicaciones y señalar con exactitud las razones y cláusulas por las cuales se considera que puede presentarse un incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo y de ser pertinente o conducente, los documentos o soportes anexos que a juicio de la supervisión o la interventoría, deben ser allegados para aclarar las situaciones particulares de cada caso.

c) Dentro del mismo texto del requerimiento, el supervisor o interventor debe establecer un plazo prudencial y perentorio para recibir la respuesta por parte del contratista, teniendo en cuenta la gravedad y complejidad del asunto, así como, la naturaleza y cantidad de los documentos solicitados.

d) En los casos en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, una copia del requerimiento al contratista será remitido al garante.

e) Cuando el contratista guarde silencio frente al requerimiento o la respuesta presentada no desvirtúe plenamente el posible incumplimiento, el supervisor o interventor elaborará con destino a la Gerencia de Contratación, un informe pormenorizado de lo sucedido.

f) El informe que el supervisor o interventor rinda deberá ser objeto de análisis por la Gerencia de Contratación, y si encuentran procedente continuar con el procedimiento y seguir con la activación del derecho al pago de sanciones.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las partes acuerdan que, para establecer el valor de la medida a imponer al CONTRATISTA, por concepto de multas, cualquiera de ellas o clausula penal pecuniario, se aplicará la forma prevista por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. en el presente contrato.

PARÁGRAFO TERCERO: A través de la firma del presente contrato el CONTRATISTA autoriza al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. para efectuar la compensación del valor de las medidas que se le impongan como lo señala el numeral 8.8 del Manual de Contratación, a título de multa o cláusula penal pecuniaria, con los montos que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. le adeude con ocasión de la ejecución de este contrato, en los términos de los artículos 1714 y 1715 del Código Civil.

PARÁGRAFO CUARTO: Si no existen sumas con cargo al contrato, que puedan ser compensadas por EL CONTRATISTA, las medidas que se le impongan, a título de apremio o cláusula penal pecuniaria, podrán ser cobradas por vía judicial, dado que se trata de obligaciones claras, expresas y exigibles a cargo de EL CONTRATISTA que prestan mérito ejecutivo. EL CONTRATISTA renuncia al previo aviso o a la reconvención previa para constituirlo en mora.

17. HABEAS DATA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El CONTRATISTA se compromete a dar estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales que establecen las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las complementen o modifiquen, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad, acceso y circulación restringida, confidencialidad y calidad contenidos en la legislación, so pena de incurrir en las sanciones legales correspondientes.

18. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes acuerdan que, para la solución de las diferencias y discrepancias surgidas de la celebración del contrato, su ejecución, desarrollo y/o terminación acudirán al arreglo directo.

19. GARANTÍAS

El contratista deberá presentar dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la firma del contrato, una garantía a **FAVOR DE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** que ampare el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo de este frente a la entidad.

Esta garantía consistirá en póliza de seguro, y deberá contar con los siguientes amparos:

AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA
Cumplimiento	20% del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más)
Pago de salarios y Prestaciones sociales	10% del valor del contrato	Con una vigencia igual plazo de ejecución

		del contrato y tres (3) años más.
Calidad del servicio	20% del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

Parágrafo 1: La garantía de cumplimiento deberá permanecer vigente hasta la liquidación del contrato.

Parágrafo 2: El contratista debe ajustar las garantías de conformidad con la fecha de suscripción del acta de inicio, con el fin de que los amparos y vigencias correspondan a lo establecido en el presente numeral.

Parágrafo 3: Las garantías contractuales se establecieron teniendo en cuenta el valor del contrato versus la cuantificación del porcentaje para cada amparo.

Parágrafo 4: En caso de prorrogarse el plazo de ejecución, deberá ampliarse la vigencia del amparo por el mismo término. Ocurrido cualquier siniestro el Contratista está obligado a restablecer la cobertura completa.

Parágrafo 5: Constará por obligación del contrato que acaecido el plazo máximo de presentación de las garantías y el proponente seleccionado no ha presentado las mismas ante la Entidad, se le efectuarán descuentos del 0.01% por cada uno de los días en que permanezca en estado de Incumplimiento en lo que respecta a esta obligación, hasta el valor máximo del 1% del valor del contrato, ello en concordancia con lo estipulado en el numeral 5.8.2 del Manual de Contratación versión 5 del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Así las cosas, en caso de acaecer la condición señalada, la Gerencia de Contratación notificará al área solicitante, para que en el marco de sus funciones como supervisor del contrato proceda con el respectivo descuento.

Parágrafo 6: Si la garantía es una póliza de seguro, esta deberá incluir en su carátula el siguiente texto: "Se reemplaza el numeral de las condiciones generales de la póliza correspondiente a la cuantía y ocurrencia por el siguiente texto: Cuantía y ocurrencia: En concordancia con el artículo 1077 del Código de Comercio, la sociedad deberá acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la reclamación."

20. SUFICIENCIA DE LAS GARANTÍAS:

EL CONTRATISTA debe mantener en todo momento de vigencia del contrato la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que el plazo de ejecución del contrato y/o su valor se amplíe o aumente, respectivamente, EL CONTRATISTA deberá ampliar la vigencia de las garantías y/o el valor amparado de las mismas, según sea el caso, como condición previa y necesaria para el pago de las facturas pendientes de pago. De igual modo, EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando su valor se afecte por razón de los siniestros amparados. En el caso de los amparos cuya vigencia debe prolongarse con posterioridad al vencimiento del plazo de ejecución del contrato, el valor amparado también debe reponerse cuando el mismo se afecte por la ocurrencia de los riesgos asegurados con posterioridad a tales fechas. El pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, será de cargo exclusivo de EL CONTRATISTA.

21. SUPERVISIÓN:

La supervisión del contrato estará a cargo de la Gerencia Cobranzas y BRDPR o quien haga sus veces, o quien el ordenador del gasto designe, quien ejercerá el control y seguimiento administrativo, jurídico y financiero y demás que le correspondan al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., de conformidad con el Manual de Supervisión vigente en la entidad.

El supervisor está facultado a solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y será responsable por mantener informado al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente. En ningún caso goza de la facultad de modificar el contenido y alcance del contrato suscrito entre EL CONTRATISTA y el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., ni de eximir, a ninguno de ellos, de sus obligaciones y responsabilidades.

22. INDEMNIDAD:

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con las obligaciones señaladas en el presente contrato, bajo su única responsabilidad y riesgo y mantendrá indemne al FONDO frente a cualquier reclamación judicial o extrajudicial de terceros; por consiguiente, el FONDO en ningún caso responderá por demandas o reclamaciones que puedan presentar sus empleados, asesores o terceros, con ocasión de daños o perjuicios, o respecto del pago de seguros, salarios y prestaciones sociales derivados de la ejecución del presente contrato. Si ello no fuere posible y se presentaren reclamaciones o demandas contra el FONDO, esta entidad podrá comunicar la situación por escrito al CONTRATISTA. En cualquiera de dichas situaciones, EL CONTRATISTA se obliga a acudir en defensa de los intereses del FONDO, para lo cual contratará profesionales idóneos que representen a la entidad y asumirá el costo de los honorarios de éstos, del proceso y de la condena, si la hubiere. Si el FONDO estima que sus intereses no están siendo adecuadamente defendidos, lo manifestará por escrito al CONTRATISTA, caso en el cual acordará la mejor estrategia de defensa o si el FONDO lo estima necesario, asumirá directamente la misma. En este último caso, el FONDO cobrará y descontará de los saldos a favor del CONTRATISTA todos los costos que implique esa defensa, más un diez por ciento (10%) del valor de estos, por concepto de gastos de administración. Si no hubiere saldos pendientes de pago a favor del CONTRATISTA, el FONDO podrá proceder, para el cobro de los valores a que se refiere este numeral, por la vía ejecutiva, para lo cual este contrato, junto con los documentos en los que se consignen dichos valores, prestará mérito ejecutivo.

23. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL:

Las partes declaran que entre el FONDO y el personal que CONTRATISTA emplee para la ejecución del presente contrato no existe vínculo laboral alguno, en consecuencia, el FONDO únicamente se obliga a pagar a CONTRATISTA las sumas expresamente pactadas, siendo obligación de este cancelar a su costa y bajo su responsabilidad los honorarios y/o salarios, al personal que emplee para la ejecución del contrato.

24. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento que no existe ningún tipo de inhabilidad o incompatibilidad de las señaladas en la Constitución Nacional o en la Ley que impida la celebración del presente contrato, ni se encuentra reportado como responsable fiscal en el boletín de la Contraloría General de la República, ni en las listas restrictivas. Igualmente declara que en caso de presentarse alguna inhabilidad o incompatibilidad se hará responsable ante el FONDO y ante terceros por los perjuicios que se llegaren a ocasionar. Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad CONTRATISTA cederá el contrato, previa autorización escrita del FONDO y si ello no fuere posible renunciará a su ejecución.

25. CONFIDENCIALIDAD E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

El contratista adquiere las obligaciones que se describen a continuación, en relación con la información confidencial y/o privilegiada a la que tenga acceso en el desarrollo del presente contrato: a). Abstenerse en cualquier tiempo de divulgar, parcial o totalmente la Información Confidencial y/o privilegiada a cualquier persona natural o jurídica, entidades gubernamentales o privadas, excepto en los casos que se precisan a continuación: (i). Cuando la información sea solicitada por **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** . (ii). En cumplimiento de una decisión judicial en firme, orden, requerimiento o una solicitud oficial expedida bien sea por un tribunal competente, una autoridad u órgano judicial o legislativo con competencia para ello, para lo cual deberá observarse el procedimiento establecido por **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** para dar respuesta a tales decisiones, requerimientos o solicitudes, así como las competencias y delegaciones establecidas para la suscripción de las mismas. (iii). Cuando cualquier autoridad judicial, gubernamental o regulatoria la haya requerido legalmente, siempre y cuando la información confidencial y/o privilegiada se entregue a la mencionada autoridad cumpliendo con los mecanismos de cuidado, protección y manejo responsable de la información estipulados en esta cláusula, previa notificación a **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** , con el fin de que puedan tomar las acciones administrativas y judiciales pertinentes y se observe el procedimiento establecido por **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** para dar respuesta a tales requerimientos, así como las competencias y delegaciones establecidas para la suscripción de los mismos. b). Abstenerse en cualquier tiempo de utilizar, explotar, emplear, publicar o divulgar la Información Confidencial y/o privilegiada en una forma diferente a la autorizada en esta cláusula. c). Tomar todas las medidas necesarias para que la Información Confidencial y/o privilegiada que le sea suministrada en medio físico o electrónico, se transporte, manipule y mantenga en un lugar seguro y de acceso restringido. d). Instruir a todas aquellas personas que tengan acceso a la Información Confidencial y/o privilegiada sobre la forma de manipulación, utilización, manejo de medidas de seguridad y demás, para que la información subsista bien manejada y protegida. e) El uso de la Información Confidencial y/o privilegiada no otorga derecho ni constituye licencia a **EL CONTRATISTA**, para utilizarla sin observar los principios de la ética profesional, comercial y la competencia leal, ni otorgando, favoreciendo ni beneficiando a cualquier otra persona natural o jurídica. Para ello **EL CONTRATISTA** acuerda expresamente emplear todos los medios a su alcance para impedir esa utilización irregular de la Información Confidencial y/o privilegiada. **PARÁGRAFO PRIMERO**: Para todos los efectos, el término “información confidencial y/o privilegiada”, corresponde a la información que entrega **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** para el desarrollo de las actividades propias del contrato, que debe ser cuidada, protegida y tratada de manera responsable por **EL CONTRATISTA**. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente cláusula generará un incumplimiento del contrato. **PARÁGRAFO TERCERO: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.** adelantará las acciones judiciales

pertinentes contra **EL CONTRATISTA** en el evento que éste, en cualquier tiempo, vulnere el compromiso adquirido en virtud de la presente cláusula.

26. SUSPENSIÓN:

De común acuerdo entre las partes, se podrá suspender la ejecución del contrato, mediante la suscripción de acta, sin que para el efecto del plazo extintivo del mismo se compute el tiempo de suspensión. Para su reinicio, se requerirá un acta en el que conste dicha circunstancia.

27. CESIÓN:

Este contrato se celebra en consideración a la calidad del CONTRATISTA y no podrá cederlo en todo ni en parte a ningún título, sin el consentimiento expreso, previo y escrito del FONDO, para subcontratar total o parcialmente el objeto de este, deberá contar de igual manera con la autorización expresa, previa y escrita del FONDO.

PARÁGRAFO: En el caso que sea autorizada la subcontratación, las partes deberán suscribir anexo con las condiciones autorizadas para tal fin, incluyendo, sin limitarse a ello, el periodo por el cual se autoriza y las condiciones técnicas y económicas provisionales

28. CESIÓN DE LOS DERECHOS ECONÓMICOS DEL CONTRATO:

Los derechos económicos del contrato no podrán cederse en todo ni en parte, a ningún título, sin el consentimiento expreso, previo y escrito del FONDO. En caso de producirse Cesión del contrato, requerirá, para su eficacia, de la suscripción de un documento por parte del cedente, el cesionario y la aprobación expresa del FONDO, de acuerdo con el procedimiento interno del FONDO para tal efecto.

29. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:

El Encargado se obliga y se compromete, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como cualquier otra norma que las reemplace, modifique o sustituya, a guardar absoluta reserva, confidencialidad y a no divulgar información confidencial que por virtud del contrato sea suministrada por EL FONDO.

Para efectos del Contrato, los documentos, operaciones, procesos, tecnología y demás datos inherentes a la actividad de EL FONDO y a los cuales pueda tener acceso directo o indirectamente el CONTRATISTA, son de propiedad exclusiva del EL FONDO y por tanto el CONTRATISTA no podrá utilizarlos en su favor, o en el de terceras personas o darlos a conocer por vía alguna, obligándose a guardar absoluta reserva al respecto. Así mismo el CONTRATISTA se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre la información a la cual pueda tener acceso en desarrollo del CONTRATO. La información mencionada anteriormente será utilizada exclusivamente para el desarrollo del objeto del CONTRATO. El incumplimiento de esta obligación hará responsable al CONTRATISTA por los perjuicios que se causen, directa o indirectamente al EL FONDO sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes. La obligación establecida en esta cláusula se mantendrá vigente, incluso después de la terminación del CONTRATO. El CONTRATISTA a través del

CONTRATO, se obligan a mantener absoluta reserva y confidencialidad de la información que, debido a su trabajo o actividad, debe manejar y a no emplear el nombre de EL FONDO para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos. En consecuencia y de conformidad con lo mencionado anteriormente, El Encargado declara que: a. Conoce y acepta que la violación de esta obligación lo hará incurrir en las sanciones legales correspondientes y en la terminación inmediata del presente contrato por justa causa y sin indemnización alguna por parte de EL FONDO. b. El incumplimiento por parte del CONTRATISTA de la presente cláusula dará derecho a EL FONDO de exigir resarcimiento de los perjuicios resultantes de dicho incumplimiento. Por lo tanto, el presente acuerdo prestará mérito ejecutivo frente al pago de cualquier otra suma a cargo del EL FONDO. Y se compromete a: a. Tomar las medidas necesarias para que sus empleados y dependientes cumplan con las obligaciones previstas en esta cláusula. b. No retirar de las dependencias de EL FONDO datos y/o información a que tenga acceso, excepto con la autorización escrita de la persona responsable de EL FONDO. El Encargado no divulgará a terceros cualquier tipo de información obtenida en el desarrollo del objeto del contrato sin el consentimiento previo y por escrito de EL FONDO, excepto: a. Aquella información conocida por El Contratista antes de ser revelada bajo el contrato, sin que la misma estuviese sujeta a ninguna obligación de confidencialidad. b. Información publicada o que se publique, o de otra manera esté disponible al público en general y que no haya sido divulgada por EL FONDO. c. Que la revelación y/o divulgación de la información se haga en desarrollo de orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales. En este caso, El Contratista se obliga a avisar dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la orden, o sea conocida la solicitud, a EL FONDO, para que éste pueda tomar las medidas necesarias para proteger su información confidencial, y de igual manera se compromete a tomar las medidas pertinentes para atenuar los efectos de tal divulgación. La presente cláusula de confidencialidad estará vigente durante todo el término de duración del contrato y a la terminación del mismo, permanecerá vigente a perpetuidad con respecto a la confidencialidad de los datos personales y las bases de datos que las contengan. Estas obligaciones se hacen extensivas a todos los datos personales y/o datos personales sensibles que reciba el CONTRATISTA de EL FONDO o de cualquier tercero con motivo de los Servicios objeto de este Contrato. El CONTRATISTA se obliga a cumplir con la legislación aplicable en materia de protección de datos en posesión de particulares.

30. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente contrato, que los ingresos percibidos y recursos que componen su patrimonio no provienen de cualquier delito fuente relacionado con el lavado de activos y financiación del terrorismo, contemplados en el Código Penal Colombiano; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Para efectos de lo anterior, el contratista autoriza expresamente a FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. , para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y, de encontrar algún reporte, FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que correspondan.

EL CONTRATISTA se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas.

En el debido caso que se detecte que uno de los deudores del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. se encuentre vinculado en la lista vinculante ONU y cualesquiera listas restrictivas, se deberá informar de manera inmediata al Oficial de cumplimiento del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. , así mismo, al interior de la entidad no se podrán ejecutar nuevas operaciones ni recibir dineros nuevos provenientes del deudor, toda vez que dicha operación podría ser producto de la ejecución de una actividad presuntamente delictiva relacionada con el LAFT.

31. RÉGIMEN LEGAL.

El presente contrato se regirá por las disposiciones consagradas en el Manual de Contratación del Fondo, sin perjuicio de las normas legales aplicables a la materia.

32. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato que resulte del presente proceso de selección será de objeto de liquidación de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación Vigente al momento de la suscripción del presente contrato; en ese orden, esta deberá realizarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del plazo de ejecución del contrato

Parágrafo: En el evento de que El CONTRATISTA no comparezca a la firma de la liquidación, el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. remitirá el documento por correo certificado a la dirección registrada y si no la devolviere firmada dentro del término que se le indique en el oficio remisorio, se procederá a ordenar el archivo del contrato dejando constancia de la situación de este, sin perjuicio del derecho de cada una de las partes de acudir al juez del contrato para la protección de sus intereses.

33. COMPENSACIÓN

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, se acuerda entre las partes que, mediante su firma, EL CONTRATISTA faculta al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A a hacer efectiva durante la ejecución del contrato, o, al momento de llevar a cabo la etapa de cierre, la compensación de las sumas que por cualquier concepto adeude el contratista, de los pagos que se encuentren pendientes de ser desembolsados. Lo anterior, sin perjuicio de que la Entidad adelante las gestiones administrativas y judiciales correspondientes, en caso de que el valor compensado no alcance a cubrir la totalidad de las acreencias en favor del Fondo.

Parágrafo: Los contratos que sean objeto de compensación deberán ser liquidados y de las sumas compensadas se dejará constancia en el documento de Cierre Contractual que proceda en el contrato respectivo

34. TERMINACIÓN ANTICIPADA

El presente contrato terminará anticipadamente por las siguientes causas: **a)** Por mutuo acuerdo de las partes, caso en el cual se dejará expresa constancia del acuerdo bilateral; **b)** Por muerte de la persona natural o disolución de la persona jurídica, del CONTRATISTA, o de una de las personas naturales o jurídicas que

integran el respectivo consorcio o unión temporal; así como por la modificación de los miembros de éstos últimos, sin autorización del FONDO; **c)** En el caso de que El CONTRATISTA o alguno de sus asociados haya incurrido o incurra en actividades que impliquen para el FONDO Riesgo Reputacional; **d)** Por cualquiera de las causales previstas en el ordenamiento jurídico colombiano; **e)** Por la ocurrencia de las causales previstas en la cláusula de terminación anticipada del contrato.

35. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO MEDIANTE RESOLUCIÓN EXPRESA

En desarrollo del principio de la voluntad, EL CONTRATISTA se sujeta, acepta y autoriza a EL CONTRATANTE a terminar anticipadamente el contrato en los siguientes eventos:

a. Si durante la ejecución del contrato la persona llegare a presentar alguna investigación de cualquier tipo relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuese incluida en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con el derecho internacional (listas de Naciones Unidas – ONU, listas de la Unión Europea – UE y listas de la Oficina de Control de Activos Extranjeros – OFAC), el Fondo Nacional del Ahorro S.A. tendrá derecho de terminar el contrato sin que por este hecho, esté obligado a indemnizar.
b. Cuando se haya celebrado un contrato con persona incursa en causal de inhabilidad o incompatibilidad.
c. No haber logrado el contratista dejar el contrato en estado de ejecución, por: (i) la no presentación del certificado de constitución de la garantía de cumplimiento, o por no haber logrado la corrección de los defectos advertidos, de conformidad con lo señalado en este Manual y en el respectivo contrato; o, (ii) no haber cumplido con otro tipo de requisitos a su cargo, de conformidad con lo señalado en el contrato.
d. Cuando el monto de la totalidad de la remuneración reconocida al Contratista en ejercicio de la cláusula de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), o de los demás previstos en el contrato, no haya logrado alcanzar, una determinada suma, prefijada en el contrato.
e. Cuando el monto de las multas impuestas alcance el 20% del valor total del contrato.
f. Cuando el CONTRATISTA incurre en un retardo injustificado respecto del cumplimiento de sus obligaciones, calificadas como esenciales según el contrato, y pese a habérsele conminado a su cumplimiento, no ha logrado subsanar dicha situación dentro del término razonable que se le hubiere señalado.
g. Cuando el CONTRATISTA cumple de manera insatisfactoria obligaciones calificadas como esenciales según el contrato, y pese a habérsele conminado a efectuar las correcciones que sean del caso, no ha logrado subsanar dicha situación dentro del término razonable que se le hubiere señalado.
h. Las demás que hayan sido fijadas en el contrato de acuerdo con el entorno que rodea el objeto de la contratación.

36. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE LA CLAUSULA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO MEDIANTE REOLUCIÓN EXPRESA:

En garantía del debido proceso, y con el fin de asegurar el derecho de defensa y contradicción de EL CONTRATISTA, se deberá agotar el procedimiento que se encuentre vigente.

37. DOCUMENTOS:

Hacen parte integral del presente contrato:

1. Los estudios previos del proceso No
2. **FNA-VO-CC-001-2026** Anexos.
3. El Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
4. La propuesta del oferente con sus respectivos soportes, anexos y formatos.
5. Todos los documentos del proceso.

38. REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:

El presente contrato se perfeccionará con la aceptación de las partes en la plataforma del Secop II y para su ejecución se requerirá la suscripción del acta de inicio una vez se tenga el registro presupuestal y se aprueben las garantías.

Vbo: Miguel Leonardo Fernández Torrez – Secretaría General
Revisó: Componente jurídico: Juan Felipe Torres Arango - Gerencia Contratación
Proyectó: Sergio Merchán - Gerencia de Contratación