ANEXO TÉCNICO SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRO PARA LA RECUPERACIÓN Y RECAUDO DE OBLIGACIONES ADEUDADAS A LA UGPP

1. OBJETO:

Prestar servicios profesionales especializados para realizar la gestión integral de cobro, recuperación y recaudo de obligaciones adeudadas por empleadores y trabajadores independientes a la UGPP, en materia de aportes parafiscales, pensionales, programas de gobierno, costas procesales, cuotas partes pensionales; así como la cartera transferida por EPS y EOC en liquidación, incluyendo las actividades de apoyo operativo y administrativo requeridas para la ejecución, seguimiento y control de la gestión de cobro.

2. ALCANCE DEL SERVICIO:

El contratista desarrollará, con enfoque técnico, jurídico, operativo y administrativo, las actividades requeridas para la ejecución de la gestión integral de cobro, orientada a la recuperación y recaudo de las obligaciones a favor de la UGPP, en todo el territorio nacional, originadas por empleadores y trabajadores independientes, correspondientes a aportes parafiscales, aportes pensionales, programas de gobierno, costas procesales y cuotas partes pensionales, así como de la cartera transferida por las EPS y EOC en liquidación.

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista ejecutará las actividades de apoyo operativo, administrativo y documental requeridas para la planeación, ejecución, seguimiento, control y trazabilidad de la gestión de cobro, de conformidad con los lineamientos, procedimientos, herramientas y directrices establecidos por la UGPP, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales de recuperación y recaudo de cartera.

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá ejecutar, entre otras, las siguientes actividades:

Gestión de cobro: Ejecutar las actividades de gestión integral de cobro sobre las obligaciones asignadas por la UGPP, comprendiendo las actuaciones de localización y contactabilidad de deudores, gestión disuasiva en los procesos de cobro coactivo, seguimiento a acuerdos de pago, actualización de información, gestión documental, registro de actuaciones en los sistemas

de información y demás actividades requeridas para contribuir a la recuperación y recaudo efectivo de las obligaciones, de conformidad con los lineamientos, procedimientos y herramientas definidos por la UGPP y la normativa vigente.

Estrategia y análisis: Analizar, caracterizar y segmentar la cartera asignada, identificando oportunidades de recuperación, niveles de riesgo, criterios de priorización y demás variables relevantes para la gestión de cobro, con el fin de diseñar, proponer e implementar, previa validación de la UGPP cuando corresponda, estrategias orientadas a optimizar la recuperación y el recaudo de las obligaciones, de conformidad con los lineamientos, procedimientos y herramientas definidos por la Entidad.

Títulos ejecutivos: Revisar, verificar, clasificar, registrar y gestionar los títulos ejecutivos asignados a la Subdirección de Cobranzas, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la UGPP, garantizando su adecuada trazabilidad y realizando, cuando resulte procedente y conforme a los lineamientos institucionales, la devolución de aquellos que no cumplan las condiciones requeridas para su trámite

Localización de deudores y contactabilidad: Ejecutar las actividades de localización, validación, actualización, depuración y enriquecimiento de la información de contacto de los deudores, utilizando las bases de datos, fuentes de información y herramientas tecnológicas autorizadas por la UGPP; verificar la consistencia de la información obtenida, registrar las actualizaciones en los sistemas de información correspondientes y desarrollar las acciones necesarias para fortalecer la contactabilidad y maximizar la efectividad de la gestión integral de cobro, recuperación y recaudo de las obligaciones.

Acuerdos y facilidades de pago: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y procedimentales para el otorgamiento de acuerdos y facilidades de pago; sustanciar y proyectar los actos administrativos y las comunicaciones requeridas para su formalización; realizar el seguimiento a su ejecución, verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los acuerdos y apoyar las actuaciones que correspondan en caso de incumplimiento, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos institucionales.

Comunicación y notificaciones: Elaborar, gestionar y remitir las comunicaciones, oficios, campañas masivas de cobro disuasivo y demás actuaciones de comunicación que le sean encomendadas por la UGPP; apoyar

la gestión de las notificaciones de los actos y actuaciones que correspondan, utilizando los canales y herramientas autorizados por la Entidad; efectuar el seguimiento a su entrega o resultado, registrar las actuaciones realizadas en los sistemas de información institucionales y garantizar la trazabilidad del proceso, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos establecidos por la UGPP.

Actos administrativos: Sustanciar y proyectar oportunamente los actos administrativos de competencia de la Subdirección de Cobranzas que le sean asignados, mediante la verificación de los requisitos legales y procedimentales, el análisis de los antecedentes y soportes del expediente, la elaboración de los proyectos debidamente motivados y el registro de las actuaciones correspondientes en los sistemas de información definidos por la UGPP, garantizando el cumplimiento del marco normativo vigente, los lineamientos institucionales y los términos previstos para cada actuación.

Soporte jurídico y documental: Elaborar, revisar, analizar, sustanciar y proyectar los documentos, conceptos, respuestas, proyectos de actos administrativos y demás actuaciones e insumos jurídicos y documentales requeridos para el desarrollo de la gestión integral de cobro, verificando el cumplimiento de los requisitos legales y procedimentales, la coherencia jurídica y técnica de su contenido y la adecuada fundamentación de las actuaciones, de conformidad con la normativa vigente, los lineamientos institucionales y los procedimientos definidos por la UGPP..

Atención de solicitudes de los deudores: Analizar, sustanciar y elaborar los proyectos de respuesta a los derechos de petición, solicitudes, requerimientos, consultas y demás comunicaciones presentadas por los deudores o sus apoderados; verificar los antecedentes y soportes del expediente; proyectar las actuaciones que correspondan y registrar la gestión realizada en los sistemas de información definidos por la UGPP, garantizando el cumplimiento de los términos legales, la normativa vigente y los lineamientos institucionales.

Verificación de pagos y seguimiento: Realizar el seguimiento a las obligaciones asignadas, verificando oportunamente los pagos efectuados, el cumplimiento de los acuerdos y facilidades de pago, la aplicación de los recaudos y las novedades o inconsistencias que puedan afectar la gestión de cobro, recuperación y recaudo; efectuar el registro y actualización de la información correspondiente en los sistemas definidos por la UGPP y reportar las situaciones que requieran actuación por parte de la Entidad.

Gestión del riesgo de prescripción y priorización de cartera: Analizar y revisar los expedientes asignados con el fin de identificar obligaciones con riesgo de prescripción o pérdida de oportunidad en la gestión de cobro; verificar los términos legales y procedimentales aplicables, generar alertas tempranas, clasificar y priorizar la cartera de acuerdo con los criterios definidos por la UGPP, elaborar los insumos técnicos y jurídicos necesarios y apoyar la preparación de las actuaciones requeridas para contribuir a la interrupción de los términos, la continuidad del proceso de cobro y la recuperación efectiva de la cartera.

Interacción interinstitucional: Apoyar a la UGPP, cuando esta lo solicite, en la preparación, coordinación, desarrollo y seguimiento de reuniones, mesas de trabajo, comités, diligencias y demás espacios de articulación con entidades públicas o privadas relacionados con la gestión integral de cobro; elaborar los insumos técnicos y jurídicos requeridos, preparar las presentaciones, actas, informes y demás documentos de soporte, así como realizar el seguimiento a los compromisos adquiridos, de conformidad con los lineamientos impartidos por la Entidad.

Gestión operativa y documental: Ejecutar las actividades de apoyo administrativo, operativo y documental requeridas para el desarrollo de la gestión integral de cobro, comprendiendo la recepción, organización, clasificación, administración, custodia y actualización de documentos y expedientes; el registro y actualización de la información en los sistemas institucionales; la administración de los puntos de contacto y canales operativos definidos por la UGPP; el control de la trazabilidad de las actuaciones y el apoyo a los procesos de seguimiento, control y mejora continua, conforme a los procedimientos, lineamientos y herramientas establecidos por la Entidad.

Investigación de bienes: Adelantar las actividades de investigación, identificación, localización, verificación y análisis patrimonial de los deudores, mediante la consulta de fuentes de información públicas y privadas, registros, bases de datos y demás herramientas autorizadas por la UGPP, con el propósito de identificar bienes, derechos, rentas, productos financieros y otros activos susceptibles de respaldar la recuperación de las obligaciones; elaborar los informes e insumos técnicos correspondientes y apoyar la preparación de las actuaciones requeridas para la adopción de medidas cautelares y demás acciones de cobro, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos establecidos por la Entidad.

Informes y seguimiento: Elaborar y presentar, en la oportunidad y condiciones definidas por la UGPP, los informes periódicos y extraordinarios relacionados con la ejecución del contrato, incluyendo el seguimiento a las actividades desarrolladas, los indicadores de gestión, los resultados obtenidos, el análisis de la cartera asignada, las novedades identificadas, el estado de las acciones adelantadas y las recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión integral de cobro, de conformidad con los formatos, lineamientos y requerimientos establecidos por la Entidad.

La ejecución del servicio, además, deberá:

- Cumplir estrictamente con la Constitución, la ley, la normativa aplicable y los lineamientos impartidos por la UGPP, observando los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, responsabilidad, transparencia, buena fe y debida diligencia.
- Ejecutar las actividades conforme a los procedimientos, metodologías, protocolos, subprocesos, manuales, instructivos, herramientas tecnológicas y demás directrices definidas por la UGPP para la gestión integral de cobro, recuperación y recaudo de las obligaciones.
- Garantizar la integridad, calidad, consistencia, confiabilidad, trazabilidad y oportunidad de la información registrada y administrada en los sistemas de información institucionales, asegurando la adecuada conservación de los soportes documentales de las actuaciones realizadas.
- Implementar estrategias, metodologías y buenas prácticas orientadas a optimizar la gestión integral de cobro, fortalecer la localización y contactabilidad de los deudores, incrementar la recuperación y el recaudo de las obligaciones y mitigar los riesgos asociados al proceso, especialmente los relacionados con la prescripción y la pérdida de oportunidad en las actuaciones de cobro.
- Garantizar la confidencialidad, reserva, disponibilidad e integridad de la información administrada durante la ejecución del contrato, cumpliendo las políticas institucionales de seguridad de la información, seguridad digital, protección de datos personales, gestión documental y continuidad de la operación, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

- Ejecutar todas las actividades objeto del contrato de manera articulada, coordinada y orientada al cumplimiento de las metas institucionales de recuperación y recaudo de la UGPP, aplicando criterios de mejora continua, gestión del riesgo, calidad, oportunidad e innovación, sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en el contrato, sus anexos y las instrucciones que imparta la supervisión durante su ejecución.

3. RANGOS DE RECUPERACIÓN ESPERADA:

La gestión del contratista estará orientada a maximizar la recuperación de la cartera asignada durante la ejecución del contrato, mediante el desarrollo oportuno, eficiente y diligente de las actividades de cobro previstas en el objeto contractual y en las especificaciones técnicas definidas por la UGPP.

Para efectos de la planeación, seguimiento y evaluación del contrato, la UGPP establece como meta institucional de recuperación esperada la suma de **CINCUENTA MIL MILLONES DE PESOS ($50.000.000.000)** durante el período de ejecución contractual, es decir de agosto a diciembre de 2026.

Dicha meta fue determinada con fundamento en el comportamiento histórico del recaudo atribuible a la gestión externa de cobro, la proyección de recuperación establecida por la Subdirección de Cobranzas para la vigencia 2026, el universo de cartera objeto del contrato, las características de las obligaciones asignadas y la capacidad operativa prevista para la ejecución contractual.

La meta de recuperación esperada constituye exclusivamente un referente para la planeación, el seguimiento y la evaluación del desempeño contractual y no configura una obligación de resultado, toda vez que el recaudo efectivo depende de factores ajenos al control del contratista, entre ellos la capacidad de pago de los deudores, la situación jurídica de las obligaciones, las actuaciones administrativas y judiciales, la existencia de medidas cautelares, la ubicación de bienes, los acuerdos de pago y demás circunstancias propias de cada proceso de cobro, sin perjuicio de la obligación del contratista de ejecutar la totalidad de las actividades contratadas con la debida diligencia, oportunidad, eficiencia, calidad y observancia de los lineamientos impartidos por la UGPP.

Forma de remuneración:
El valor del contrato estará integrado por un componente fijo y un componente variable, cuya finalidad es remunerar tanto la disponibilidad permanente de la capacidad operativa requerida para la prestación del servicio como los resultados efectivos derivados de la gestión de recuperación de cartera.

Componente fijo
El componente fijo corresponderá al treinta por ciento (30 %) del valor mensual del contrato y remunerará la prestación continua de los servicios contratados, la disponibilidad permanente del equipo mínimo de trabajo, la infraestructura técnica y tecnológica, la ejecución de las actividades de impulso procesal, seguimiento, localización de bienes, elaboración de actuaciones, gestión documental, atención de requerimientos y demás obligaciones previstas en el contrato.

El reconocimiento del componente fijo estará condicionado a la certificación expedida por el supervisor del contrato respecto del cumplimiento de las obligaciones contractuales, los niveles de servicio, los indicadores de gestión y los productos exigibles durante el respectivo período.

En consecuencia, el componente fijo no constituye un pago automático por el simple transcurso del tiempo, sino que dependerá del cumplimiento efectivo de las obligaciones contractuales a cargo del contratista.

Componente variable
El componente variable corresponderá hasta al setenta por ciento (70 %) del valor mensual del contrato y tendrá por objeto incentivar la efectividad de la gestión de cobro desarrollada por el contratista.

Para su liquidación se aplicará un porcentaje equivalente al uno punto sesenta y ocho por ciento **(1,68 %), IVA** incluido, sobre el recaudo que la UGPP determine y certifique como efectivamente atribuible a la gestión desarrollada por el contratista.

Para estos efectos únicamente harán parte de la base de liquidación los recaudos cuya relación directa con la gestión contractual pueda ser plenamente verificada y certificada por la UGPP.

No harán parte de dicha base, entre otros:

- recaudos correspondientes a cartera en etapa persuasiva;
- procesos concursales;
- recaudos derivados de actuaciones adelantadas directamente por la UGPP;
- recaudos provenientes de actuaciones desarrolladas por terceros;
- cualquier otro recaudo que no sea consecuencia directa, verificable y certificada de la gestión contractual.

Límite máximo de reconocimiento

El componente variable se liquidará mensualmente aplicando el porcentaje del **uno punto sesenta y ocho por ciento (1,68 %), IVA incluido**, sobre el recaudo efectivo atribuible a la gestión del contratista y certificado por la UGPP. Cuando en un determinado mes el recaudo efectivo sea inferior a la meta mensual esperada de **DIEZ MIL MILLONES DE PESOS ($10.000.000.000)**, el valor variable a reconocer corresponderá al resultado de aplicar el porcentaje antes indicado sobre el recaudo efectivamente obtenido.

Si en uno o varios de los meses siguientes el contratista supera la meta mensual esperada, el mayor recaudo obtenido podrá compensar el recaudo dejado de percibir en los meses anteriores durante la ejecución del contrato, permitiendo el reconocimiento del componente variable que hubiere quedado pendiente de pago, siempre que dicho recaudo adicional sea atribuible a la gestión del contratista y se encuentre debidamente certificado por la UGPP.

En todo caso, el reconocimiento del componente variable no podrá exceder el valor total previsto para dicho componente dentro del contrato, ni la sumatoria de los pagos por concepto del componente fijo y del componente variable podrá superar, en ningún caso, el **valor total del contrato**, equivalente a **MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS ($1.200.000.000)**. En consecuencia, los recaudos que excedan la recuperación esperada prevista para la ejecución contractual no generarán derecho al reconocimiento de pagos, compensaciones o reclamaciones económicas adicionales.

4. METODOLOGÍA PARA DETERMINACIÓN DE RECAUDO ATRIBUIBLE

La determinación del recaudo atribuible a la gestión del contratista se efectuará de conformidad con la metodología prevista en el presente Anexo Técnico, la cual establece los criterios, reglas y procedimientos para la atribución, exclusión, validación, conciliación y certificación del recaudo, con el propósito de garantizar que el reconocimiento económico corresponda exclusivamente a los recaudos efectivamente generados como resultado de las actividades desarrolladas por el contratista en ejecución del objeto contractual.

Para la determinación del recaudo atribuible, la Subdirección de Cobranzas tomará como base la información de recaudo certificada por las dependencias competentes de la UGPP correspondiente al período objeto de evaluación. Con fundamento en dicha información, efectuará el proceso de validación, depuración, conciliación y atribución del recaudo.

En consecuencia, no se reconocerá el recaudo proveniente de:

- Obligaciones sometidas a procesos concursales.
- Expedientes cuya gestión se encuentre suspendida por orden judicial.
- Recaudos originados por actuaciones adelantadas por otras dependencias de la UGPP, cuando no sean consecuencia directa de la gestión del contratista. Es decir, obligaciones que se encuentren en etapa persuasiva.
- Cualquier otro recaudo que, de conformidad con los criterios de atribución establecidos en el presente Anexo Técnico, no sea atribuible a la gestión desarrollada por el contratista.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el treinta (30) de diciembre de dos mil veintiséis (2026), contado a partir de la suscripción del acta de inicio.

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La UGPP suministrará al contratista la información correspondiente a las obligaciones que conforman la cartera a favor de la Entidad, excluyendo la que se encuentre en etapa persuasiva o en procesos concursales. La asignación de la cartera podrá actualizarse durante la ejecución contractual de acuerdo con las necesidades del servicio y la dinámica de la gestión de cobro, con el fin de que el contratista adelante las actividades de gestión de cobro, recuperación y apoyo operativo previstas en el contrato.

Los porcentajes de recuperación de la cartera asignada se calcularán exclusivamente con base en los saldos contenidos en la base de datos en formato Excel entregada por la UGPP. Ninguna de las partes podrá modificar dichos valores ni calcular montos adicionales para determinar el porcentaje de recuperación logrado por parte de la contratista.

En el marco de la prestación del servicio, el contratista deberá adelantar todas las actividades necesarias para el seguimiento, gestión y administración de la cartera asignada, conforme a la etapa de vencimiento en la que se encuentren las obligaciones. Para ello, deberá emplear las estrategias que considere más adecuadas, con base en su experiencia técnica y operativa.

Se entenderá por "gestión de cobro" el conjunto de acciones que debe adelantar el contratista, orientadas a lograr la recuperación de cuotas vencidas en casos de facilidades de pago, la formalización de nuevos acuerdos de pago o la recuperación del valor total de la deuda, cuando ello sea procedente.

El personal que el contratista emplee para la ejecución del contrato será de su libre escogencia, y en ningún caso existirá relación laboral entre dichos trabajadores y la UGPP. En consecuencia, el contratista será el único responsable por el pago de salarios, aportes al sistema de seguridad social, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales que se generen en el marco de la ejecución contractual.

7. ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO:

7.1 Actividades a cargo del contratista:

1. Ejecutar con diligencia, oportunidad, eficiencia y calidad las actividades de gestión integral de cobro sobre la cartera asignada por la UGPP, desarrollando las actuaciones técnicas, jurídicas, operativas, administrativas y documentales requeridos para contribuir a la recuperación y recaudo de las obligaciones, de conformidad con el objeto contractual, la normativa vigente, los lineamientos institucionales y la etapa procesal correspondiente a cada expediente.
2. Formular, implementar y ajustar estrategias técnicas, jurídicas, operativas y administrativas para la gestión integral de cobro, con base en el análisis y segmentación de la cartera asignada, orientadas a maximizar las oportunidades de recuperación y recaudo de las obligaciones en mora, priorizando las actuaciones según criterios de riesgo, materialidad, antigüedad, probabilidad de recuperación y demás lineamientos definidos por la UGPP.
3. Analizar, caracterizar y gestionar la cartera clasificada como de difícil recaudo, identificando los factores que inciden en su recuperación, proponiendo e implementando estrategias diferenciales de gestión integral de cobro, ejecutando las actuaciones que resulten procedentes y elaborando los insumos técnicos y jurídicos necesarios para optimizar las posibilidades de recuperación de las obligaciones, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos definidos por la UGPP.
4. Revisar, analizar y priorizar los expedientes de la cartera asignada con el fin de identificar obligaciones con posible riesgo de prescripción o pérdida de oportunidad en la gestión de cobro; verificar los antecedentes, actuaciones y términos legales aplicables; generar oportunamente alertas tempranas, reportes e insumos técnicos y jurídicos; y apoyar la preparación de las actuaciones requeridas para la adopción de las medidas correspondientes por parte de la UGPP, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales.
5. Apoyar a la UGPP en la revisión, clasificación, organización y registro de los **títulos ejecutivos que le sean asignados por la Entidad**, mediante la verificación preliminar de la información y de los

requisitos establecidos para su incorporación en los aplicativos y sistemas de información definidos por la UGPP, garantizando la calidad, integridad y trazabilidad de la información registrada.

6. Apoyar a la UGPP en la gestión de los acuerdos y facilidades de pago **correspondientes a los expedientes que le sean asignados por la Entidad**, mediante la verificación preliminar del cumplimiento de los requisitos legales y procedimentales, la sustanciación y proyección de los actos administrativos, oficios y demás comunicaciones requeridas para su trámite y formalización, así como el seguimiento a su ejecución y la elaboración de los insumos técnicos y jurídicos que apoyen las actuaciones que correspondan en caso de incumplimiento, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos institucionales. En todo caso, la validación, aprobación y adopción de las decisiones administrativas serán competencia exclusiva de la UGPP.
7. Diseñar, elaborar, gestionar y ejecutar campañas masivas de cobro disuasivo, mediante el envío de oficios y demás comunicaciones a través de los canales físicos, electrónicos, telefónicos o digitales autorizados por la UGPP, dirigidas a los deudores de la cartera asignada que se encuentre en las etapas de mandamiento de pago, pendiente de mandamiento de pago y costo-beneficio dentro del proceso de cobro coactivo; realizar el seguimiento a los resultados de las campañas, registrar las actuaciones en los sistemas de información institucionales, actualizar la información derivada de la gestión realizada y elaborar los reportes e indicadores que permitan evaluar su efectividad.

8. Apoyar a la UGPP en el análisis, gestión y sustanciación de las solicitudes, derechos de petición y demás requerimientos **correspondientes a los expedientes que le sean asignados por la Entidad**, mediante la validación de la información, la verificación de antecedentes, la recopilación de soportes, la elaboración de insumos técnicos y jurídicos y la proyección de las respuestas que correspondan. Así mismo, registrar las actuaciones en los sistemas de información definidos por la UGPP y efectuar el seguimiento a su trámite, garantizando la calidad, consistencia, integridad y oportunidad de la información suministrada. En todo caso, la revisión,

aprobación y suscripción de las respuestas y demás actuaciones administrativas serán competencia exclusiva de la UGPP, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos institucional.

9. Apoyar a la UGPP en la sustanciación y proyección de los actos administrativos, oficios, conceptos, informes, memorandos, respuestas y demás documentos requeridos para el desarrollo de la gestión de cobro, **relacionados con los expedientes o asuntos que le sean asignados por la Entidad**, mediante la verificación de los antecedentes, los requisitos legales y procedimentales y la consistencia jurídica y técnica de su contenido, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos institucionales. En todo caso, la revisión, aprobación, suscripción y adopción de las decisiones administrativas corresponderán exclusivamente a la UGPP.
10. Investigar, identificar, localizar y verificar los bienes, derechos, rentas, productos financieros y demás activos de propiedad de los deudores, únicamente respecto de los expedientes objeto de investigación que sean reportados y asignados por la UGPP, mediante la consulta de las fuentes de información, registros, bases de datos y herramientas tecnológicas autorizadas por la Entidad. Así mismo, consolidar, registrar y actualizar la información obtenida en los sistemas y herramientas tecnológicas definidos por la UGPP, elaborando los insumos técnicos y jurídicos requeridos para apoyar la adopción de medidas de cobro, incluyendo, cuando resulte procedente, la preparación de insumos para el embargo y demás medidas cautelares, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos institucionales.
11. Gestionar, conforme a la asignación realizada por la UGPP, las solicitudes externas radicadas a través de los puntos de contacto de la Subdirección de Cobranzas, mediante su recepción, análisis preliminar, clasificación, registro, seguimiento, validación de la información, recopilación de soportes y elaboración de los insumos técnicos y jurídicos requeridos para su trámite, garantizando la trazabilidad de las actuaciones y el registro oportuno en los sistemas de información definidos por la Entidad. En todo caso, la revisión, aprobación y adopción de las decisiones que correspondan serán competencia exclusiva de la UGPP.

12. Verificar, respecto de los pagos que la UGPP le indique y asigne para su validación, el estado de cumplimiento de las obligaciones

correspondientes, mediante la consulta y conciliación de la información disponible en los sistemas de información de la Entidad y demás fuentes autorizadas. Así mismo, realizar la aplicación de los pagos en los aplicativos y sistemas de información definidos por la UGPP, de conformidad con los procedimientos, lineamientos y autorizaciones impartidos por la Entidad.

13. Elaborar, consolidar y presentar, en la oportunidad y condiciones definidas por la UGPP, los informes periódicos y extraordinarios que le sean requeridos, detallando las actuaciones desarrolladas en el marco de la gestión integral de cobro, los resultados obtenidos, el estado de la cartera asignada, las novedades identificadas, los indicadores de gestión y las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso, garantizando la calidad, integridad, consistencia y oportunidad de la información suministrada.

14. Poner a disposición de la UGPP y mantener durante toda la ejecución del contrato el personal profesional, técnico, tecnológico, administrativo y operativo requerido para el cumplimiento del objeto contractual, garantizando que cuente con la formación, competencias, experiencia, idoneidad y disponibilidad necesarias para desarrollar las actividades contratadas. El contratista deberá asegurar la continuidad en la prestación del servicio, atender oportunamente los requerimientos, solicitudes, consultas e instrucciones impartidas por la UGPP, tanto de manera verbal como escrita, y reemplazar el personal cuando resulte necesario, sin afectar la adecuada ejecución del contrato.
15. Asistir y participar, por intermedio del personal que designe, en las reuniones, mesas de trabajo, comités y demás espacios de coordinación convocados por la UGPP que resulten necesarios para la adecuada ejecución del objeto contractual; presentar la información e insumos técnicos que le sean requeridos, atender los compromisos adquiridos y efectuar el seguimiento a las acciones derivadas de dichas reuniones, de conformidad con las instrucciones impartidas por la Entidad.
16. Asumir, bajo su exclusiva responsabilidad y con cargo al valor del contrato, todos los costos y gastos directos e indirectos necesarios para la adecuada ejecución del objeto contractual, incluyendo, entre otros, los relacionados con personal, desplazamientos, transporte, viáticos, alojamiento, equipos,

herramientas, licencias, insumos, infraestructura tecnológica, comunicaciones, papelería, correspondencia y demás recursos humanos, técnicos, tecnológicos, logísticos y administrativos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, sin que ello genere costos o reconocimientos económicos adicionales a cargo de la UGPP.

17. Abstenerse de recibir, recaudar, administrar, custodiar o disponer, directa o indirectamente, de dineros, títulos valores, bienes o cualquier otro recurso proveniente de los deudores con ocasión de la ejecución del contrato, cualquiera sea su concepto, modalidad de pago o medio utilizado. En consecuencia, el contratista no podrá habilitar cuentas, mecanismos o canales propios para el recaudo de obligaciones a favor de la UGPP, debiendo orientar a los deudores para que efectúen los pagos exclusivamente a través de los canales, cuentas y mecanismos oficiales autorizados por la Entidad.
18. Las obligaciones previstas en el presente numeral son enunciativas y deberán ejecutarse de manera articulada con las demás actividades previstas en el objeto contractual, el alcance del servicio y el presente Anexo Técnico. En consecuencia, el contratista deberá desarrollar todas las actuaciones técnicas, jurídicas, operativas, administrativas y documentales que resulten necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del contrato y de las instrucciones impartidas por la UGPP, siempre que guarden relación directa con la gestión integral de cobro y no impliquen modificación del objeto contractual

7.2 Planeación, seguimiento y mejora continua de la estrategia de cobranza

Con el fin de optimizar la recuperación y el recaudo de la cartera asignada, el contratista deberá diseñar, documentar, ejecutar y evaluar permanentemente la estrategia integral de cobranza, de conformidad con los lineamientos impartidos por la UGPP.

Para tal efecto deberá:

- Elaborar y presentar, dentro del plazo que establezca la UGPP al inicio de la ejecución del contrato, un plan estratégico de trabajo que contenga las estrategias de gestión, las actividades a desarrollar, las metas, la segmentación y priorización de la cartera, los canales de gestión, los indicadores de seguimiento y los resultados esperados

durante la ejecución contractual. El plan estratégico podrá ser ajustado cuando las condiciones de la cartera, las necesidades del servicio o los lineamientos impartidos por la UGPP así lo requieran. El contratista deberá presentar mensualmente a la supervisión un informe de seguimiento al plan estratégico, en el que reporte el avance de las actividades ejecutadas, el cumplimiento de las metas e indicadores, los resultados obtenidos y, de ser necesario, las acciones de mejora y los ajustes propuestos.

- Evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias implementadas mediante el análisis de indicadores de desempeño, niveles de contactabilidad, recuperación y recaudo de la cartera, identificando oportunidades de mejora.
- Proponer los ajustes técnicos, operativos y metodológicos que permitan optimizar la gestión integral de cobro, de conformidad con las directrices impartidas por la UGPP.
- Presentar los análisis y recomendaciones que le sean requeridos por la supervisión del contrato para apoyar la toma de decisiones relacionadas con la administración de la cartera y el cumplimiento de las metas institucionales.

7.3. Metodología de gestión, innovación y transferencia de conocimiento

El contratista deberá implementar metodologías, herramientas y buenas prácticas orientadas a fortalecer la eficiencia de la gestión de cobro y la recuperación de cartera, procurando la incorporación de estrategias que generen valor agregado para la UGPP.

Para tal efecto, el contratista podrá proponer e implementar, previa validación de la UGPP cuando corresponda, metodologías de analítica de datos, segmentación inteligente de cartera, modelos de priorización de expedientes, automatización de actividades operativas y repetitivas, fortalecimiento de la contactabilidad, estrategias diferenciadas por tipo de deudor, tableros de control, indicadores de gestión y demás herramientas que contribuyan a optimizar la recuperación de cartera, mejorar la productividad de la operación y fortalecer la toma de decisiones.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo, el contratista deberá identificar periódicamente oportunidades de optimización de los procesos,

procedimientos, metodologías y estrategias implementadas, presentando a la supervisión las recomendaciones técnicas, operativas y metodológicas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de cobro de la UGPP.

Al finalizar la ejecución del contrato, el contratista deberá entregar un documento consolidado de transferencia de conocimiento que contenga, como mínimo, las lecciones aprendidas durante la ejecución contractual, las buenas prácticas implementadas, las metodologías y herramientas utilizadas, los resultados obtenidos, las oportunidades de mejora identificadas y las recomendaciones para fortalecer la gestión de cobro y recuperación de cartera de la Entidad.

Las metodologías implementadas deberán ser compatibles con los procesos, lineamientos y sistemas de información de la UGPP y orientarse al mejoramiento continuo de la gestión contractual, sin generar costos adicionales para la Entidad

7.4 Gestión operativa y administrativa

Las actividades técnicas, jurídicas, operativas, administrativas y documentales previstas en el presente Anexo Técnico deberán ejecutarse de manera integral, coordinada y articulada, garantizando el registro oportuno de las actuaciones en los sistemas de información definidos por la UGPP, la calidad, integridad y trazabilidad de la información, el adecuado manejo documental, el cumplimiento de las políticas institucionales de seguridad de la información y protección de datos personales, así como la generación de los insumos, reportes e indicadores requeridos para el seguimiento, control y mejora continua de la gestión integral de cobro.

7.5. Naturaleza del vínculo laboral

El contratista actuará con plena autonomía técnica, administrativa y financiera en la ejecución del contrato y será responsable de seleccionar, vincular, dirigir, supervisar y reemplazar el personal que requiera para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El personal dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato dependerá exclusivamente de este, por lo que no existirá vínculo laboral, legal, reglamentario ni de ninguna otra naturaleza entre dicho personal y la UGPP.

El contratista será el único responsable del pago de salarios, honorarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales, indemnizaciones y demás obligaciones laborales o contractuales a que haya lugar, así como del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables a su personal.

La UGPP no asumirá responsabilidad alguna por reclamaciones de carácter laboral, contractual, prestacional o de seguridad social que puedan presentar las personas vinculadas por el contratista durante la ejecución del contrato.

8. EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá disponer y mantener durante toda la ejecución del contrato un equipo de trabajo interdisciplinario, permanente, suficiente e idóneo, con la formación, experiencia, competencias y disponibilidad requeridas para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, las obligaciones previstas en el presente Anexo Técnico, las metas de recuperación, los indicadores de desempeño y los niveles de servicio definidos por la UGPP.

Como mínimo, el equipo de trabajo deberá estar conformado por:

- **Un (1) Coordinador o Líder del contrato**, con formación profesional y experiencia en dirección o coordinación de proyectos relacionados con gestión de cartera, cobranzas, procesos administrativos o actividades afines, quien actuará como enlace permanente con la supervisión del contrato.
- **Dos (2) profesionales en Derecho**, con experiencia relacionada en gestión de cobro, procedimientos administrativos, cobro coactivo, sustanciación de actuaciones administrativas o atención de requerimientos jurídicos.
- **Dos (2) profesionales** en Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial o disciplinas afines, con

experiencia en análisis y segmentación de cartera, gestión de recaudo, análisis de información, seguimiento de indicadores, control operativo y apoyo a procesos de recuperación de cartera.

- **Personal técnico o tecnológico:** Como mínimo dieciséis (16) técnicos o tecnólogos, con experiencia en actividades de apoyo operativo y administrativo relacionadas con la gestión documental, administración, depuración, validación y actualización de información, gestión de expedientes y procesos de cobro y recuperación de cartera.

El contratista garantizará que todo el personal asignado cuente con la capacitación necesaria para el manejo de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, procedimientos, protocolos y lineamientos definidos por la UGPP.

La conformación mínima del equipo de trabajo no limita la obligación del contratista de disponer, durante toda la ejecución del contrato, del personal profesional, técnico, tecnológico y operativo adicional que resulte necesario para atender el volumen de cartera asignada y garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, las metas de recuperación, los indicadores de desempeño y los niveles de servicio establecidos por la UGPP.

Para tal efecto, el contratista deberá presentar, previo al inicio de la ejecución del contrato y mantener actualizada durante su vigencia, la estructura organizacional y operativa destinada a su ejecución, indicando los perfiles, el número de integrantes del equipo, la distribución de funciones y la dedicación prevista para cada uno de ellos.

La UGPP, a través de la supervisión del contrato, verificará que la estructura de personal sea suficiente, adecuada y proporcional al alcance del contrato, al volumen de cartera asignada y a las metas de recuperación esperadas. Cuando durante la ejecución contractual se evidencie que el equipo dispuesto resulta insuficiente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, los niveles de servicio o los indicadores establecidos, podrá requerir al contratista el fortalecimiento del equipo de trabajo, sin que ello genere costos o reconocimientos económicos adicionales a cargo de la UGPP.

En caso de retiro, reemplazo o ausencia del personal asignado, el contratista deberá garantizar su sustitución oportuna por personal que acredite, como mínimo, la misma formación, experiencia y perfil

profesional del reemplazado, asegurando la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El CONTRATISTA se obliga a cumplir las políticas de seguridad de la información adoptadas por la UGPP, así como los lineamientos técnicos definidos por la Dirección de Gestión de Procesos, los cuales serán puestos a su disposición al inicio del contrato y deberán observarse durante toda su ejecución.

La UGPP podrá realizar auditorías, con o sin previo aviso, a fin de verificar el cumplimiento de estas políticas por parte del CONTRATISTA, sin perjuicio de otras acciones de seguimiento o control que resulten procedentes.

Cualquier herramienta tecnológica, sistema de información o solución que utilice el contratista para el cumplimiento del objeto contractual deberá garantizar la protección de la información que reciba, procese, almacene o transfiera, asegurando su **confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad**, de conformidad con los siguientes requerimientos funcionales mínimos:

- **Autenticación**: El sistema deberá exigir credenciales de acceso seguras para los usuarios (identificador y contraseña), integradas con el autenticador institucional de la UGPP mediante el protocolo LDAP, o a través del mecanismo de autenticación que se encuentre vigente en la Entidad.
- **Autorización**: La gestión de accesos debe basarse en roles o perfiles configurables, evitando asignaciones directas de permisos a usuarios individuales, permitiendo segmentar funcionalidades conforme al principio de mínimo privilegio.
- **Auditabilidad**: El sistema debe permitir el registro de las acciones realizadas por los usuarios, incluyendo operaciones de consulta, inserción, modificación y eliminación de datos. Los registros de auditoría deben contener como mínimo: fecha, hora, usuario responsable, tipo de acción, contenido de la acción (incluyendo antes y después en caso de cambios), dirección IP y nombre del host.
- **Seguridad lógica y física**: El CONTRATISTA debe implementar controles adecuados para prevenir accesos no autorizados, ataques

informáticos o manipulación indebida de la información. Deberán observarse prácticas de desarrollo seguro reconocidas (por ejemplo, las del proyecto OWASP) y protegerse tanto el entorno de aplicación como la infraestructura sobre la cual se despliegue la solución.

- **Pruebas de penetración y remediación**: El CONTRATISTA deberá entregar un informe de pruebas de seguridad (pentesting) realizadas sobre su entorno, junto con los resultados de remediación de las vulnerabilidades identificadas, como evidencia del cumplimiento de los estándares de seguridad requeridos.
- **Transmisión segura de datos**: Toda comunicación entre sistemas deberá realizarse mediante protocolos seguros (HTTPS, LDAPS u otros equivalentes), y la transmisión de archivos deberá garantizar su integridad, autenticidad y no repudio, mediante mecanismos como firma digital o esquemas de cifrado de llave pública y privada.
- **Integración segura**: Se deberá evitar el uso de archivos planos o intercambios manuales de información. En su lugar, se priorizarán mecanismos de integración automatizados que aseguren trazabilidad y control, implementando estándares de interoperabilidad reconocidos (por ejemplo, APIs REST o SOAP, y formatos de datos normalizados como JSON o XML).

10. ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información a la que acceda el CONTRATISTA, así como los documentos, informes y demás productos derivados de la ejecución contractual, se consideran **confidenciales** y de uso exclusivo de la UGPP. Su tratamiento deberá observar las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos personales y reserva de la información pública.

El CONTRATISTA se obliga a firmar, junto con su equipo de trabajo, los acuerdos de confidencialidad y uso aceptable de la información establecidos por la UGPP, como condición previa para el inicio de actividades o acceso a información institucional.

11. RESPALDO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

El CONTRATISTA deberá garantizar la conservación, integridad y entrega oportuna de la información generada o gestionada en el marco de la ejecución contractual. Para tal efecto, se establecen las siguientes obligaciones:

1- Realizar una mesa de trabajo con la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información, para definir la metodología y los procesos definidos por la UGPP para la transferencia de información.
2- Definir con el área de procesos la metodología y los procesos de seguridad de la información definidos por la UGPP para tales fines.
3- Realizar **copias de respaldo (backups)** con una periodicidad mínima mensual, que incluyan al menos un respaldo completo de la base de datos. Dichos respaldos deberán estar cifrados y protegidos contra pérdida, alteración o acceso no autorizado.
4- Entregar con cada factura o documento equivalente una **copia diferencial** de la información gestionada durante el periodo correspondiente, conforme a las condiciones de formato, calidad y estructura definidas por la UGPP.
5- Al cierre del contrato, entregar la totalidad de la información generada y los respaldos correspondientes, tanto completos como diferenciales, y eliminar cualquier copia adicional en su poder, salvo autorización expresa de la UGPP.

12. ENTREGABLES Y PRODUCTOS

Durante la ejecución del contrato, el contratista deberá entregar a la UGPP, en la oportunidad, condiciones y formatos definidos por la Entidad, como mínimo, los siguientes productos:

1. Plan de trabajo. Documento que contenga la estrategia de ejecución del contrato, las actividades programadas, la priorización de la cartera, las metas, los indicadores de gestión, los canales de atención y el cronograma de actividades para cada período de ejecución.
2. Informes periódicos de gestión. Informes mensuales que consoliden las actividades desarrolladas, las actuaciones adelantadas, los resultados obtenidos, el estado de la cartera asignada, los indicadores de gestión, el recaudo atribuible, las novedades identificadas, los riesgos evidenciados y las recomendaciones para el mejoramiento continuo de la gestión integral de cobro.
3. Base de datos actualizada de la gestión realizada. Registro actualizado de las actuaciones adelantadas sobre la cartera asignada, incluyendo la gestión de contacto, actualización de información, acuerdos y facilidades de pago, investigaciones patrimoniales, seguimiento a obligaciones, novedades identificadas y demás actuaciones desarrolladas durante la ejecución contractual.

4. Proyectos de actos administrativos y demás documentos. Actos administrativos, oficios, conceptos, respuestas, comunicaciones, informes, memorandos y demás documentos elaborados en desarrollo de las actividades contratadas, de conformidad con los requerimientos efectuados por la UGPP.
5. Informes de investigación patrimonial. Informes e insumos derivados de las actividades de identificación, localización y verificación de bienes, derechos, rentas, productos financieros y demás activos de los deudores, con sus respectivos soportes y registros en los sistemas de información definidos por la UGPP.
6. Informes de campañas y estrategias de cobro. Reportes sobre las campañas de cobro ejecutadas, resultados obtenidos, niveles de contactabilidad, efectividad de las estrategias implementadas, análisis de resultados y propuestas de mejora.
7. Reportes e indicadores de gestión. Reportes consolidados con los indicadores de desempeño, cumplimiento de metas, productividad, oportunidad, recuperación y recaudo, elaborados conforme a los lineamientos y formatos establecidos por la UGPP.
8. Informe final de ejecución. Al finalizar el contrato, el contratista deberá presentar un informe consolidado de la ejecución contractual, acompañado de la base de datos final de la gestión realizada, el inventario de los expedientes y documentos administrados, los soportes correspondientes y la información requerida para garantizar la adecuada entrega y continuidad de la gestión por parte de la UGPP.
9. Informe Final de Transferencia de Conocimiento y Mejora Continua. Al finalizar el contrato, el contratista deberá presentar un informe consolidado que contenga las lecciones aprendidas, las buenas prácticas implementadas, las oportunidades de mejora identificadas, las metodologías y herramientas aplicadas y las recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión de cobro y la recuperación de cartera de la UGPP, con el fin de contribuir a la continuidad y al fortalecimiento de la capacidad institucional.

Todos los productos deberán entregarse completos, consistentes, verificables y en los formatos, medios, herramientas tecnológicas y plazos establecidos por la UGPP, constituyendo soporte para la supervisión, seguimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones contractuales.

La supervisión del contrato verificará el cumplimiento de las condiciones técnicas, jurídicas y operativas de los productos entregados y podrá solicitar las aclaraciones, ajustes, complementaciones o correcciones que resulten necesarias cuando evidencie inconsistencias, omisiones o incumplimiento de los lineamientos establecidos por la UGPP. El contratista deberá atender dichos requerimientos dentro del plazo fijado por la supervisión, sin que ello genere costos o reconocimientos económicos adicionales a cargo de la Entidad.

La entrega de los productos no releva al contratista de la responsabilidad por la calidad, integridad, veracidad, consistencia y oportunidad de la información suministrada, ni implica por sí sola su aceptación definitiva por parte de la UGPP. El recibo a satisfacción de cada producto estará sujeto a la verificación y aprobación por parte de la supervisión del contrato, de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato y en el presente Anexo Técnico

13. CONDICIONES ADICIONALES DEL SERVICIO

La ejecución del contrato se desarrollará bajo las siguientes condiciones:

- La UGPP suministrará al contratista los lineamientos técnicos, metodológicos, operativos y funcionales necesarios para la adecuada ejecución del contrato, así como las instrucciones que resulten pertinentes para el desarrollo de las actividades contratadas.
- La UGPP pondrá a disposición del contratista los sistemas de información, herramientas tecnológicas, bases de datos y demás recursos institucionales que se requieran para la ejecución del contrato, incluyendo, entre otros, los aplicativos de Cobro & Coactivo, gestor documental y los demás que la Entidad determine, de conformidad con los perfiles de acceso y niveles de autorización definidos por la UGPP.
- El contratista deberá utilizar exclusivamente los sistemas de información, herramientas tecnológicas y bases de datos autorizados por la UGPP para el desarrollo de las actividades objeto del contrato, observando los lineamientos de seguridad de la información, protección de datos personales, gestión documental y uso adecuado de los recursos tecnológicos establecidos por la Entidad.
- La UGPP podrá impartir instrucciones operativas, actualizar procedimientos, metodologías, protocolos, formatos e instrumentos de seguimiento durante la ejecución del contrato, siempre que dichas

modificaciones no alteren el objeto contractual ni generen obligaciones adicionales diferentes a las previstas en el contrato y en el presente Anexo Técnico.

- Todas las actividades desarrolladas por el contratista deberán ejecutarse de manera coordinada con la supervisión del contrato y con las dependencias que determine la UGPP, garantizando la adecuada articulación de la operación y el cumplimiento de los objetivos institucionales de recuperación y recaudo.

14. INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS;

14.1. Cumplimiento de Actividades.

Descripción:
El contratista deberá ejecutar, como mínimo, el **90% de las actividades programadas** en el plan de trabajo mensual aprobado por la UGPP.

- **Indicador:** Porcentaje de actividades ejecutadas vs. actividades programadas.
- **Fórmula:** (Actividades ejecutadas / Actividades programadas) x 100
- **Meta mínima esperada:** ≥ 90%
- **Periodicidad:** Mensual.

Penalidad por incumplimiento ANS:

Cuando el cumplimiento sea inferior al 90% durante **dos meses consecutivos** o **tres no consecutivos**, se aplicará una **reducción del 3%** sobre el valor mensual del contrato correspondiente al mes evaluado.

14.2. Tiempo de respuesta a requerimientos de la UGPP

Descripción:
El contratista deberá responder integral y oportunamente las solicitudes formales de la UGPP en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles**.

- **Indicador:** Tiempo promedio de respuesta.
- **Meta mínima esperada:** ≤ 3 días hábiles

- **Periodicidad:** Mensual.

Penalidad por incumplimiento de la ANS:

Si más del 10% de los requerimientos son atendidos fuera del plazo sin justificación válida, se aplicará una **reducción del 2%** sobre el valor mensual del contrato.

14.3. **Calidad de la información e informes entregados**

Descripción:
Los informes, reportes y soportes presentados deberán cumplir con los estándares de exactitud, estructura y calidad definidos por la UGPP, garantizando además la trazabilidad de los datos reportados y evitando la existencia de errores, inconsistencias u omisiones sustanciales. La información deberá ser verificable y permitir el seguimiento de su origen, modificaciones y estado final.

- **Indicador:** Porcentaje de informes entregados sin requerimientos de corrección o ajustes.
- **Meta mínima esperada:** ≥ 95%
- **Periodicidad:** Mensual.

Penalidad por incumplimiento de la ANS:
Si más del 5% de los informes o entregables presentan errores u omisiones sustanciales o afectan la trazabilidad de los datos, se aplicará una **reducción del 2%** sobre el valor de la factura del mes respectivo.

14.4. **Cumplimiento en la entrega de respaldos y copias de información**

Descripción:
El contratista deberá entregar las copias iniciales, diferenciales y finales de la información gestionada, en los formatos y estructura definidos por la UGPP, con la periodicidad establecida.

- **Indicador:** Porcentaje de entregas realizadas en forma, fondo y plazo.
- **Meta mínima esperada:** ≥ 95%
- **Periodicidad:** Final.

Penalidad por incumplimiento de la ANS:

Por la entrega incompleta o fuera de plazo sin justificación aceptada por la supervisión, se aplicará una **reducción del 1%** al último pago del contrato.