

AÑO: 2014

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

**CONTRATO DERIVADO DE LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-06/2014
“GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA
HIPOTECARIA DEL FSV”**

OTORGADO ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

**ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA
DE CAPITAL VARIABLE**

ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO

LIC. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

INSTITUTIONAL INFORMATION

74

OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION
OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION
OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION

OPERATIONAL INFORMATION

OPERATIONAL INFORMATION

OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION
OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION

OPERATIONAL INFORMATION

OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION
OPERATIONAL INFORMATION FOR THE INSTITUTION

Licitación Pública No. FSV-06/2014 "GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV"

Contrato No. 2 (ZONA CENTRAL)

NOSOTROS, por una parte **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO**, de sesenta años de edad, Ingeniero, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, portador de mi respectivo Documento Único de Identidad número cero cero cinco dos seis cuatro nueve seis-ocho, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-dos tres cero cuatro cinco cuatro-cero cero cuatro-tres, actuando en calidad de Gerente de Créditos del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que compruebo con la siguiente documentación: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número ciento cuatro del tomo doscientos treinta y nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo Ejecutivo Número veintiocho emitido por el señor Presidente de la República el día uno de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número Noventa y Nueve del Tomo número Cuatrocientos tres de fecha uno de junio de dos mil catorce, por el cual se nombró a partir del día uno de junio del año dos mil catorce, para un período legal de funciones que finaliza el día diecisiete de agosto de dos mil dieciséis, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chévez Ruíz; c) Certificación extendida el día dos del mes de junio de dos mil catorce, por el Licenciado Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos y

Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, a las diecinueve horas del día dos de junio de dos mil catorce, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Salvador Sánchez Cerén; y d) Certificación extendida por el Gerente General del Fondo Social para la Vivienda de conformidad con el artículo Setenta y Dos de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, del punto VII) del Acta de Sesión de Junta Directiva Número JD-CIENTO CUARENTA Y UNO/DOS MIL CATORCE de fecha treinta de julio de dos mil catorce, el cual contiene entre otros solicitud del Señor Presidente y Director Ejecutivo a Junta Directiva de consignar en resolución contenida en dicho punto de conformidad al inciso cuarto del artículo Dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda solicita a Junta Directiva autorizar se delegue la firma de este contrato en el Ingeniero Luis Gilberto Baraona Delgado, Gerente de Créditos; y contiene también dentro de lo resuelto en dicho punto en el literal C) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para que delegue en el Ingeniero Luis Gilberto Baraona Delgado, Gerente de Créditos, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos; que en el transcurso del presente instrumento se denominará "el FSV" ó "la institución contratante", y por otra parte **JOSÉ ISMAEL ALEMÁN NAVAS**, de cuarenta y cinco años de edad, Abogado y Notario, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número cero dos cuatro cuatro dos nueve cero dos-dos, con Número de Identificación Tributaria cero cinco uno uno-dos ocho cero siete seis nueve-uno cero dos-cuatro, actuando en su carácter de Director Presidente, y representante legal de la Sociedad "**ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce-doscientos cincuenta y un mil noventa y ocho-ciento uno-cinco; y cuya personería compruebo con la siguiente documentación: a) El testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad "**ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que puede

abreviarse "ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V", otorgada en esta ciudad a las quince horas del día veinticinco de octubre de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios del Notario Víctor Manuel Dominguez Coronado, inscrita en el Registro de Comercio al número CINCUENTA Y DOS del Libro UN MIL CUATROCIENTOS UNO del Registro de Sociedades, de fecha ocho de diciembre de mil novecientos noventa y ocho; b) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en esta ciudad, a las doce horas del día veintinueve de marzo de dos mil cuatro, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número CUATRO del Libro MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO del Registro de Sociedades, de fecha veintiuno de octubre de dos mil cuatro; c) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en esta ciudad, a las nueve horas del día once de junio de dos mil once, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISEÍS del Libro DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO del Registro de Sociedades, de fecha once de agosto de dos mil once, en la cual consta en las Cláusulas Primera, Segunda y Tercera, que la denominación de la Sociedad es "ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que puede abreviarse "ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.", de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de la ciudad de San Salvador, pudiendo establecer sucursales, agencias, oficinas y dependencias en cualquier lugar de la República; que dentro de sus finalidades está el ejercicio de la Abogacía y el Notariado en general, Asesorías, compras y venta de bienes inmuebles y muebles y todo lo relacionado con el comercio; el plazo de la sociedad es por tiempo indefinido; el período de duración de la administración es de cinco años de acuerdo a la Cláusula Décimo Cuarta; que conforme a la Cláusula Décimo Octavo: Representación Judicial y Extrajudicial de la Sociedad: La representación judicial y extrajudicial y el uso de la firma social le corresponde al Director Presidente y al Director Secretario en forma conjunta y

separada, y en el ejercicio de su cargo, podrá celebrar toda clase de actos y contratos, lo mismo que contraer toda clase de obligaciones, entre otras, facultándolos para celebrar actos como el presente; y d) Credencial de Junta General Ordinaria de la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se encuentra asentada el acta número ONCE, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día diecisiete de diciembre de dos mil nueve, y consta que en su punto número DOS se acordó elegir la Nueva Administración de la sociedad; quedando integrada la Nueva Junta Directiva por las siguientes personas: Director Presidente: JOSE ISMAEL ALEMAN NAVAS, Director Secretario: LUISA MARIA RIVERA CASTELLANOS conocida por LUISA MARIA RIVERA DE SOTO; Primer Director Suplente: MARTA JULIA ALEMAN DE ESPINAL y SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE: MANUEL JOSÉ RIVERA CASTELLANOS. Las personas nombradas fungirán para el período de CINCO años contados a partir de la fecha de inscripción. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número OCHO del Libro DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS del Registro de Sociedades, de fecha veintisiete de abril de dos mil diez; que en adelante se llamará "La Contratista"; y en los caracteres dichos, **MANIFESTAMOS:** Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato de servicio de "**GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV**", adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de fecha treinta de julio de dos mil catorce. En el presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación: a) Contrato: es el convenio celebrado entre el Fondo Social para la Vivienda, con la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., de conformidad a lo ofertado, a cambio del debido y pleno cumplimiento de sus obligaciones plasmadas en el presente instrumento; b) Precio del Contrato: Es el precio pagadero a la sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación; c) Suministro: es el servicio

que prestará la sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en las Bases; d) Contratante: Es la Institución de la Administración Pública que está solicitando el suministro del servicio; e) Contratista: es la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.; f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública: que en adelante se denominará LACAP. El presente Contrato se sujeta a todo lo establecido en la LACAP, así como a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: **I. OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es de reducir los índices de morosidad de la cartera hipotecaria de la Institución. **II. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El servicio de gestión de cobro preventivo y correctivo de la cartera hipotecaria, se realizará en todo el territorio nacional, donde se encuentren las viviendas financiadas por el FSV o en el lugar donde los clientes sean debidamente localizados, restringiéndole para cada gestor, según la conveniencia del FSV y la cobertura territorial especificada en la oferta: Zona Central, especificada en el numeral 1. Requerimientos Técnicos. **III. PRECIO Y FORMA DE PAGO.** La forma de pago será mensual y de manera vencida. El trámite de pago iniciará una vez el contratista presente la Factura de Consumidor Final, el cual deberá acompañarse de los informes especificados en el literal f) Entregar mensualmente los siguientes informes, del Romano **II REQUERIMIENTOS**, numeral **2. Obligaciones de los Contratistas**. Los informes deberán ser presentados con la Factura de Consumidor Final de cobro, sin dichos informes el Administrador del Contrato no recibirá la factura. El plazo para el pago de la Factura de Consumidor Final por el servicio prestado de **GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV**, será de hasta quince (15) días hábiles después de haberse recibido. Las formas de pago de las comisiones a cancelar por parte del FSV, se presentan a continuación en las siguientes tablas y se establecerán de acuerdo a los resultados que muestren las variaciones de los indicadores de gestión por zona, definidos en el numeral **20. Metas e Indicadores, 2. Indicadores**, de las presentes Bases de Licitación.

COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE CASOS SANOS POR ZONA:

TABLA "A"

ZONA CENTRAL

TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	ICS-Índice de Casos Sanos			
	Variación del Índice			
RUBRO	Menores al 0.00%	Entre 0.00% y 0.50%	Entre 0.51% y 1.00%	Mayor 1.00%
Recaudación en EFECTIVO	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Cancelación del crédito a través de DACION EN PAGO	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Cancelación del crédito a través del REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Reestructuración de Deudas	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Cancelación del crédito a través de la VENTA DE LA VIVIENDA	6.00%	8.00%	9.00%	10.00%
Aplicación de ahorros (cotizaciones)	1.40%	1.50%	1.70%	1.80%

NOTA: COMISION APLICADA SOBRE SALDOS EN MORA (no aplica a la cuota vigente del mes en proceso)

COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE RECUPERACION DE CUOTAS VIGENTES POR ZONA:

Estas comisiones serán aplicadas solamente a las cuotas de pago vigentes y pendientes de pago de la cartera identificada como preventiva de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA "B"

ZONA CENTRAL

TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	IRC- Índice de Recuperación de Cuotas Vigentes			
	Variación del Índice			
RUBRO	Menores al 0.00%	Entre el 0.00 y 0.50%	Entre 0.51% y 1.00%	Mayor que 1.00%
Recaudación en EFECTIVO	1.40%	1.50%	1.70%	1.80%

NOTA: Comisión aplicada solamente a cuotas vigentes o pendientes de los préstamos identificados como cartera preventiva (No aplica para aplicación de ahorros (cotizaciones)).

IV. PLAZO. El plazo para la prestación del servicio será de UN (1) AÑO, contado a partir de la emisión de la orden de inicio dada por el FSV, la "Orden de Inicio" será

emitida por el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. De común acuerdo el contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su caso atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **V. RECEPCION DE LOS SERVICIOS.** Para formalizar la recepción mensual de los servicios de GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV, la Supervisión del servicio ó quien este designe y el Administrador de los Contratos, tomando como base la información del sistema informático de la institución imprimirá el Acta de Recepción de Servicios que contendrá los montos comisionados para que el contratista presente el respectivo comprobante (Factura de Consumidor Final), el acta debe presentarla firmada anexando fotocopia con sellos de cancelado de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) del personal asignado a la gestión de cobro. Tomando en consideración que se deberá contar con el mínimo de gestores de cobro para la prestación del servicio: dos para la zona occidental, dos para la zona oriental y cuatro para la zona central. En caso de no recibirse el servicio de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. **VI. OBLIGACIONES DE LA INSTITUCION CONTRATANTE.** (COMPROMISO PRESUPUESTARIO). La institución contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias siguientes: Específico CINCO CUATRO TRES NUEVE NUEVE "Servicios Generales y Arrendamientos Diversos. **VII. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA.** El contratista se obliga a cumplir con todas las cláusulas del presente contrato, especialmente en el numeral 2. Obligaciones de los Contratistas: a) Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. b) Cumplir con el "CODIGO DE BUENAS PRACTICAS PARA LOS GESTORES DE COBRO". c) Guardar confidencialidad de la información; d) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que en el marco del servicio; el Administrador del Contrato requiera; e) Mantener informado al FSV en la forma que el Administrador del Contrato

indique, acerca del avance de las gestiones de cobro que se le asignen; f) Entregar mensualmente y trimestralmente los siguientes informes:

Nombre de informe	Tipo	Periodicidad
Situación y gestión de la cartera asignada	Resumen	Mensual
Detalle de Situación y Gestión de la cartera asignada	Detalle	Trimestral

Los informes deberán ser presentados con la Factura de Consumidor Final y el acta de recepción de los servicios, sin el acta y dichos informes no se recibirán las Facturas de Consumidor Final. **Informe de situación y gestión de la cartera asignada:** Resumen general del estado de la cartera asignada, identificando las principales causas de la morosidad y las principales gestiones ejecutadas para controlar y reducir el nivel de morosidad de la cartera asignada. Presentar en formato impreso. **Detalle de situación y gestión de la cartera asignada:** Detalle de cada préstamo asignado donde se especifique: causas de la morosidad, gestión ejecutada para controlar y reducir el nivel de morosidad, estado de la vivienda y quien la habita. Presentar en formato electrónico (Excel de preferencia).

g) En el caso que durante la ejecución del Contrato, se den cambios o sustituciones de los gestores de cobro asignados a la prestación del servicio, se deberá notificar mensualmente al Administrador del Contrato por escrito los cambios o sustituciones, indicando los datos y las acreditaciones del nuevo personal, los cuales deberán cumplir con el mínimo requerido en el literal **b) Infraestructura y recursos humanos** numerales 2) y 3) correspondiente al Numeral Número 1 de los Requerimientos Técnicos de las Bases de Licitación. h) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas. i) Proporcionar cuando el Administrador del Contrato lo solicite por escrito: 1. Copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes (podrá solicitarse de préstamos específicos o de todas las notas de cobro enviadas). 2. Archivo electrónico que contenga el audio digital del registro de llamadas telefónicas de las gestiones realizadas a los clientes con la finalidad de verificar que la gestión está apegada al Código de Buenas Prácticas. Esta actividad se podrá realizar en caso de reclamos formulados por los clientes o para verificar el cumplimiento del Código de buenas prácticas, lo cual se hará solamente en casos específicos. **Nota: Las**

bitácoras de llamadas deberán mantenerse al menos durante tres meses. j) A petición del Administrador del Contrato contribuir con la institución para la realización de cualquier estudio ó encuesta a sus deudores y cuyo fin sea investigar preventiva o correctivamente, acerca de las causas de morosidad. k) Apoyar con el envío de correspondencia oficial a los deudores del FSV, que se encuentren dentro de las carteras asignadas. l) Cumplir con metas estipuladas que permitan medir la contribución en la reducción de la mora. **VIII. CESION.** Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del Contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **IX. GARANTIAS.**

Garantía de Cumplimiento de Contrato. El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (Ver Anexo No. 8), para cubrir la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato para los ofertantes que resulten adjudicados parcialmente por zona de acuerdo al siguiente detalle: Zona Central: **DOCE MIL QUINIENTOS 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 12,500.00)**, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta seis meses posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez (10) días hábiles la sustituya, de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo

estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos; b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley; f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad; h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato. Además para lograr el efectivo seguimiento del Contrato, que se genere en este proceso de Licitación Pública Número FSV-Cero

Seis/Dos Mil Catorce "GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV", se nombra como Administrador de Contrato al Ingeniero Jaime Aristides Choto Galán, Jefe de la Unidad de Administración de Cartera, quien velara por que el contrato se realice de conformidad a lo estipulado en el artículo Ochenta y Dos Bis de la LACAP. **XI. INCUMPLIMIENTO.** En caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo 85 de la LACAP. La contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato, las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XII. CADUCIDAD.** Serán causales de caducidad las establecidas en los literales a) y b) del artículo 94 de la LACAP y en otras leyes vigentes. **XIII. PLAZO DE RECLAMOS.** A partir de la recepción formal de los servicios suministrados, la institución contratante tendrá un plazo de hasta sesenta días posteriores a la fecha de finalización del contrato para efectuar cualquier reclamo respecto a cualquier inconformidad sobre el suministro del servicio. **XIV. MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **XV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Bases de Licitación, b) Adendas, c) Aclaraciones, d) Enmiendas, e) Consultas, f) La oferta, g) La resolución de adjudicación, h) Documentos de petición del servicio, i) Interpretaciones e instrucciones sobre la forma de cumplir las obligaciones formuladas por la institución contratante, j) Garantías, k) Resoluciones Modificativas, y l) Otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XVI. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad al artículo 84 incisos 1º y 2º de la LACAP, la institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que

más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso, girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la institución contratante las cuales le serán comunicadas por medio del Jefe de la Unidad de Administración de Cartera, de la Gerencia de Créditos.

XVII. MODIFICACIÓN UNILATERAL. Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la institución contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la resolución correspondiente, la que formará parte integrante del presente contrato.

XVIII. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR. Por motivos de casos fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo 86 de la LACAP la contratista, podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el contratante; si procediere la aprobación, la contratista deberá entregar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato. En todo caso, y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato.

XIX. SOLUCION DE CONFLICTOS. Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el siguiente procedimiento: a) Arreglo directo: Por arreglo directo, las partes contratantes procuran la solución de las diferencias sin otra intervención que las de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso.; b) intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias, se acudirá a los tribunales comunes. Las partes expresamente renunciamos al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos.

XX. TERMINACIÓN BILATERAL. Las partes contratantes podrán, de conformidad al artículo 95 de la LACAP, dar por terminada bilateralmente la

relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de ocho días hábiles de notificada tal resolución. **XXI. OTRAS CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO.** En caso que el FSV comprobara incumplimiento en las consideraciones siguientes; estas también se consideraran causales de terminación del contrato. i) Utilizar el logo del FSV sin previa autorización escrita. ii) Faltas a la Ley de Protección del Consumidor que causen perjuicios al FSV. iii) Registrar o presentar gestiones falsas. iv) Violentar o hacer caso omiso en forma reiterada de lo estipulado en el Código de Buenas Prácticas para los Gestores de Cobro. v) La cartera asignada muestra una tendencia al deterioro según los registros de las variaciones en uno o en los dos indicadores de gestión especificados y el gestor no logra documentar que las causas no son atribuibles al tipo de gestión que realiza. vi) No lograr Gestionar al menos el 85.00% de los préstamos asignados en un periodo de tres (3) meses. **Gestionar:** Realizar el cobro por diferentes medios disponibles: contactos telefónicos, por correo, contactos con patronos o avales, inspección a garantías y por contacto directo con los clientes (cara a cara). **XXII. JURISDICCIÓN Y LEGISLACION APLICABLE.** El presente contrato estará regulado por las Leyes de la República de El Salvador, en especial por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento, y subsidiariamente por el Derecho Común. **XXIII. NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalan como lugar para recibir notificaciones los siguientes: al FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, en Calle Rubén Darío, número Novecientos Uno, entre Quince y Diecisiete Avenidas Sur, San Salvador; y a la Sociedad ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., en Final 75 Avenida Sur Colonia Escalón, No. 214. San Salvador. Así nos expresamos los comparecientes, quiénes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su



contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de San Salvador, a los nueve días del mes de septiembre de dos mil catorce.-



En la ciudad de San Salvador, a las catorce horas con cuarenta y cinco minutos del día nueve de septiembre de dos mil catorce. Ante mí: **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notario, de este domicilio, comparecen, por una parte el Ingeniero **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO**, sesenta años de edad, Ingeniero, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, portador de mi respectivo Documento Único de Identidad número cero cero cinco dos seis cuatro nueve seis-ocho, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-dos tres cero cuatro cinco cuatro-cero cero cuatro-tres, actuando en calidad de Gerente de Créditos del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número ciento cuatro del tomo doscientos treinta y nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo Ejecutivo Número veintiocho emitido



por el señor Presidente de la República el día uno de junio de dos mil catorce publicado en el Diario Oficial número Noventa y Nueve del Tomo número Cuatrocientos tres de fecha uno de junio de dos mil catorce, por el cual se nombró a partir del día uno de junio del año dos mil catorce, para un período legal de funciones que finaliza el día diecisiete de agosto de dos mil dieciséis, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chávez Ruíz; c) Certificación extendida el día dos del mes de junio de dos mil catorce, por el Licenciado Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, a las diecinueve horas del día dos de junio de dos mil catorce, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Salvador Sánchez Cerén; y d) Certificación extendida por el Gerente General del Fondo Social para la Vivienda de conformidad con el artículo Setenta y Dos de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, del punto VII) del Acta de Sesión de Junta Directiva Número JD-CIENTO CUARENTA Y UNO/DOS MIL CATORCE de fecha treinta de julio de dos mil catorce, el cual contiene entre otros solicitud del Señor Presidente y Director Ejecutivo a Junta Directiva de consignar en resolución contenida en dicho punto de conformidad al inciso cuarto del artículo Dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda solicita a Junta Directiva autorizar se delegue la firma de este contrato en el Ingeniero Luis Gilberto Baraona Delgado, Gerente de Créditos; y contiene también dentro de lo resuelto en dicho punto en el literal C) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para que delegue en el Ingeniero Luis Gilberto Baraona Delgado, Gerente de Créditos, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos; que en el transcurso del presente instrumento se denominará "el FSV" ó "la institución contratante"; y por otra parte el Licenciado **JOSÉ ISMAEL ALEMÁN NAVAS**, de cuarenta y cinco años de edad, Abogado y Notario, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad

1

número cero dos cuatro cuatro dos nueve cero dos-dos, con Número de Identificación Tributaria cero cinco uno uno-dos ocho cero siete seis nueve-uno cero dos-cuatro, actuando en su carácter de Director Presidente, y representante legal de la Sociedad **"ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce-doscientos cincuenta y un mil noventa y ochociento uno-cinco; cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) El testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad **"ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V"**, otorgada en esta ciudad a las quince horas del día veinticinco de octubre de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios del Notario Víctor Manuel Dominguez Coronado, inscrita en el Registro de Comercio al número CINCUENTA Y DOS del Libro UN MIL CUATROCIENTOS UNO del Registro de Sociedades, de fecha ocho de diciembre de mil novecientos noventa y ocho; b) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en esta ciudad, a las doce horas del día veintinueve de marzo de dos mil cuatro, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número CUATRO del Libro MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO del Registro de Sociedades, de fecha veintiuno de octubre de dos mil cuatro; c) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en esta ciudad, a las nueve horas del día once de junio de dos mil once, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISÉIS del Libro DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO del Registro de Sociedades, de fecha once de agosto de dos mil once, en la cual consta en las Cláusulas Primera, Segunda y Tercera, que la denominación de la Sociedad es **"ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V."**, de nacionalidad

salvadoreña, del domicilio de la ciudad de San Salvador, pudiendo establecer sucursales, agencias, oficinas y dependencias en cualquier lugar de la República que dentro de sus finalidades está el ejercicio de la Abogacía y el Notariado en general, Asesorías, compras y venta de bienes inmuebles y muebles y todo lo relacionado con el comercio; el plazo de la sociedad es por tiempo indefinido; el período de duración de la administración es de cinco años de acuerdo a la Cláusula Décimo Cuarta; que conforme a la Cláusula Décimo Octavo: Representación Judicial y Extrajudicial de la Sociedad: La representación judicial y extrajudicial y el uso de la firma social le corresponde al Director Presidente y al Director Secretario en forma conjunta y separada, y en el ejercicio de su cargo, podrá celebrar toda clase de actos y contratos, lo mismo que contraer toda clase de obligaciones, entre otras, facultándolos para celebrar actos como el presente; y d) Credencial de Junta General Ordinaria de la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se encuentra asentada el acta número ONCE, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día diecisiete de diciembre de dos mil nueve, y consta que en su punto número DOS se acordó elegir la Nueva Administración de la sociedad; quedando integrada la Nueva Junta Directiva por las siguientes personas: Director Presidente: JOSE ISMAEL ALEMAN NAVAS, Director Secretario: LUISA MARIA RIVERA CASTELLANOS conocida por LUIS MARIA RIVERA DE SOTO; Primer Director Suplente: MARTA JULIA ALEMAN DE ESPINAL y SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE: MANUEL JOSÉ RIVERA CASTELLANOS. Las personas nombradas fungirán para el período de CINCO años contados a partir de la fecha de inscripción. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número OCHO del Libro DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS del Registro de Sociedades, de fecha veintisiete de abril de dos mil diez; que en adelante se llamará "La Contratista"; y en los caracteres dichos, **ME DICEN**: Que las firmas que anteceden y que se leen: la del primero "ilegible", y la del segundo es "ilegible", son



[Handwritten signature]

auténticas por haberlas puesto ellos respectivamente de su puño y letra, y asimismo reconocen como suyos todos los conceptos vertidos en dicho documento, por medio del cual han otorgado un contrato de servicio de **"GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV"**, adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de fecha treinta de julio de dos mil catorce. En el presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación: a) Contrato: es el convenio celebrado entre el Fondo Social para la Vivienda, con la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., de conformidad a lo ofertado, a cambio del debido y pleno cumplimiento de sus obligaciones plasmadas en el presente instrumento; b) Precio del Contrato: Es el precio pagadero a la sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación; c) Suministro: es el servicio que prestará la sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en las Bases; d) Contratante: Es la Institución de la Administración Pública que está solicitando el suministro del servicio; e) Contratista: es la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.; f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública: que en adelante se denominará LACAP. El presente Contrato se sujeta a todo lo establecido en la LACAP, así como a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: **I. OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es de reducir los índices de morosidad de la cartera hipotecaria de la Institución. **II. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El servicio de gestión de cobro preventivo y correctivo de la cartera hipotecaria, se realizará en todo el territorio nacional, donde se encuentren las viviendas financiadas por el FSV o en el lugar donde los clientes sean debidamente localizados, restringiéndole para cada gestor, según la conveniencia del FSV y la cobertura territorial especificada en la oferta: Zona Central, especificadas en el numeral 1. Requerimientos Técnicos. **III. PRECIO Y FORMA DE PAGO.** La forma de pago será mensual y de manera vencida. El trámite de pago iniciará una vez el



contratista presente la Factura de Consumidor Final, el cual deberá acompañarse de los informes especificados en el literal f) Entregar mensualmente los siguientes informes, del Romano II **REQUERIMIENTOS**, numeral **Dos. Obligaciones de los Contratistas**. Los informes deberán ser presentados con la Factura de Consumidor Final de cobro, sin dichos informes el Administrador del Contrato no recibirá la factura. El plazo para el pago de la Factura de Consumidor Final por el servicio prestado de **GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV**, será de hasta quince días hábiles después de haberse recibido. Las formas de pago de las comisiones a cancelar por parte del FSV, se presentan a continuación en las siguientes tablas y se establecerán de acuerdo a los resultados que muestren las variaciones de los indicadores de gestión por zona, definidos en el numeral **Veinte. Metas e Indicadores, 2. Indicadores**, de las presentes Bases de Licitación.

COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE CASOS SANOS POR ZONA:

TABLA "A"

ZONA CENTRAL

TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	ICS-Índice de Casos Sanos			
	Variación del Índice			
RUBRO	Menores al cero punto cero cero por ciento	Entre cero punto cero cero por ciento y cero punto cincuenta por ciento	Entre cero punto cincuenta y uno por ciento y uno punto cero cero por ciento	Mayor uno punto cero cero por ciento
Recaudación en EFECTIVO	Seis punto cero cero por ciento	Ocho punto cero cero por ciento	Nueve punto cero cero por ciento	Diez punto cero cero por ciento
Cancelación del crédito a través de DACION EN PAGO	Seis punto cero cero por ciento	Ocho punto cero cero por ciento	Nueve punto cero cero por ciento	Diez punto cero cero por ciento
Cancelación del crédito a través del REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO	Seis punto cero cero por ciento	Ocho punto cero cero por ciento	Nueve punto cero cero por ciento	Diez punto cero cero por ciento
Reestructuración de Deudas	Seis punto cero cero por ciento	Ocho punto cero cero por ciento	Nueve punto cero cero por ciento	Diez punto cero cero por ciento
Cancelación del crédito a través de la VENTA DE LA VIVIENDA	Seis punto cero cero por ciento	Ocho punto cero cero por ciento	Nueve punto cero cero por ciento	Diez punto cero cero por ciento
Aplicación de ahorros (cotizaciones)	Uno punto cuarenta por ciento	Uno punto cincuenta por ciento	Uno punto setenta por ciento	Uno punto ochenta por ciento

NOTA: COMISION APLICADA SOBRE SALDOS EN MORA (no aplica a la cuota vigente del mes en proceso)

COMISIONES A CANCELAR DE ACUERDO A RESULTADOS OBTENIDOS EN LA VARIACION DEL INDICE DE RECUPERACION DE CUOTAS VIGENTES POR ZONA:

Estas comisiones serán aplicadas solamente a las cuotas de pago vigentes y pendientes de pago de la cartera identificada como preventiva de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA "B"

ZONA CENTRAL

TABLA DE COMISIONES A CANCELAR	PORCENTAJES DE COMISION (MAS IVA)			
	IRC- Índice de Recuperación de Cuotas Vigentes			
	Variación del índice			
RUBRO	Menores al cero punto cero cero por ciento	Entre cero punto cero cero por ciento y cero punto cincuenta por ciento	Entre cero punto cincuenta y uno por ciento y uno punto cero cero por ciento	Mayor uno punto cero cero por ciento
Recaudación en EFECTIVO	Uno punto cuarenta por ciento	Uno punto cincuenta por ciento	Uno punto setenta por ciento	Uno punto ochenta por ciento

NOTA: Comisión aplicada solamente a cuotas vigentes o pendientes de los préstamos identificados como cartera preventiva (No aplica para aplicación de ahorros (cotizaciones)).

IV. PLAZO. El plazo para la prestación del servicio será de UN AÑO, contado a partir de la emisión de la orden de inicio dada por el FSV, la "Orden de Inicio" será emitida por el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. De común acuerdo el contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo Ochenta y Tres-A de la LACAP; o prorrogado en su caso atendiendo lo regulado en el artículo Ochenta y Tres de la precitada Ley.

V. RECEPCION DE LOS SERVICIOS. Para formalizar la recepción mensual de los servicios de GESTION DE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV, la Supervisión del servicio ó quien este designe y el Administrador de los Contratos, tomando como base la información del sistema informático de la institución imprimirá el Acta de Recepción de Servicios que contendrá los montos comisionados para que el contratista presente el respectivo comprobante (Factura de Consumidor Final), el acta debe presentarla firmada anexando fotocopia con sellos de cancelado de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) del



personal asignado a la gestión de cobro. Tomando en consideración que se deberá contar con el mínimo de gestores de cobro para la prestación del servicio: dos para la zona occidental, dos para la zona oriental y cuatro para la zona central. En caso de no recibirse el servicio de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. **VI. OBLIGACIONES DE LA INSTITUCION CONTRATANTE. (COMPROMISO PRESUPUESTARIO).** La institución contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias siguientes: Especifico CINCO CUATRO TRES NUEVE NUEVE "Servicios Generales y Arrendamientos Diversos. **VII. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA.** El contratista se obliga a cumplir con todas las cláusulas del presente contrato, especialmente en el numeral 2. Obligaciones de los Contratistas: a) Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. b) Cumplir con el "CODIGO DE BUENAS PRACTICAS PARA LOS GESTORES DE COBRO". c) Guardar confidencialidad de la información; d) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que en el marco del servicio; el Administrador del Contrato requiera; e) Mantener informado al FSV en la forma que el Administrador del Contrato indique, acerca del avance de las gestiones de cobro que se le asignen; f) Entregar mensualmente y trimestralmente los siguientes informes:

Nombre de informe	Tipo	Periodicidad
Situación y gestión de la cartera asignada	Resumen	Mensual
Detalle de Situación y Gestión de la cartera asignada	Detalle	Trimestral

Los informes deberán ser presentados con la Factura de Consumidor Final y el acta de recepción de los servicios, sin el acta y dichos informes no se recibirán las Facturas de Consumidor Final. **Informe de situación y gestión de la cartera asignada:** Resumen general del estado de la cartera asignada, identificando las principales causas de la morosidad y las principales gestiones ejecutadas para controlar y reducir el nivel de morosidad de la cartera asignada. Presentar en formato impreso. **Detalle de situación y gestión de la cartera asignada:** Detalle

de cada préstamo asignado donde se especifique: causas de la morosidad, gestión ejecutada para controlar y reducir el nivel de morosidad, estado de la vivienda y quien la habita. Presentar en formato electrónico (Excel de preferencia).

g) En el caso que durante la ejecución del Contrato, se den cambios o sustituciones de los gestores de cobro asignados a la prestación del servicio, se deberá notificar mensualmente al Administrador del Contrato por escrito los cambios o sustituciones, indicando los datos y las acreditaciones del nuevo personal, los cuales deberán cumplir con el mínimo requerido en el literal b)

Infraestructura y recursos humanos numerales dos) y tres) correspondiente al Numeral Número Uno de los Requerimientos Técnicos de las Bases de Licitación.

h) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas.

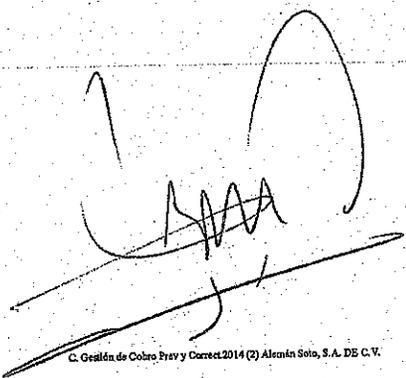
i) Proporcionar cuando el Administrador del Contrato lo solicite por escrito: 1. Copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes (podrá solicitarse de préstamos específicos o de todas las notas de cobro enviadas). 2. Archivo electrónico que contenga el audio digital del registro de llamadas telefónicas de las gestiones realizadas a los clientes con la finalidad de verificar que la gestión está apegada al Código de Buenas Prácticas. Esta actividad se podrá realizar en caso de reclamos formulados por los clientes o para verificar el cumplimiento del Código de buenas prácticas, lo cual se hará solamente en casos específicos. **Nota: Las bitácoras de llamadas deberán mantenerse al menos durante tres meses.** j) A

petición del Administrador del Contrato contribuir con la institución para la realización de cualquier estudio ó encuesta a sus deudores y cuyo fin sea investigar preventiva o correctivamente, acerca de las causas de morosidad. k)

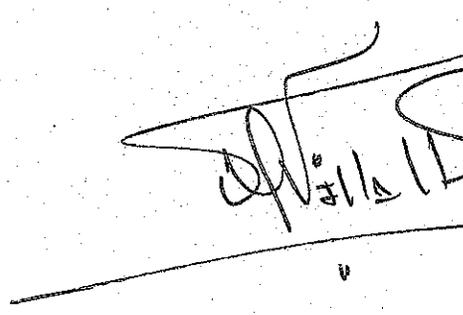
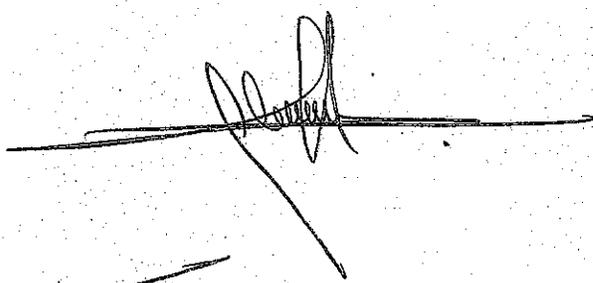
Apoyar con el envío de correspondencia oficial a los deudores del FSV, que se encuentren dentro de las carteras asignadas. l) Cumplir con metas estipuladas que permitan medir la contribución en la reducción de la mora.

VIII. CESION. Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del Contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. El referido contrato contiene otras cláusulas que los comparecientes aceptan como suyas. Yo, la

suscrita Notario, **DOY FE:** A) Que las firmas relacionadas son **AUTENTICAS** por haber sido puestas a mi presencia por los otorgantes. Y, **B)** Que el presente contrato no causa ninguna clase de honorarios a cargo del Fondo. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de seis hojas útiles y leído que les hube todo lo escrito, íntegramente y en un solo acto sin interrupción, manifiestan estar redactado conforme a sus voluntades, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.**



C. Gralán de Cobro Prev y Correc 2014 (2) Almirán Solo, S.A. DE C.V.



Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or introductory paragraph.

