

Contrato No. 1

AÑO: 2023

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

LICITACIÓN PÚBLICA No.FSV-01/2023

“GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA
HIPOTECARIA DEL FSV”

OTORGADA ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

LICENCIADO WILLIAM MARVIN MURILLO AGUILAR

ANTE LOS OFICIOS DE LA NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-01/2023 "GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV".

Contrato No. 1

Nosotros, **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO,**

actuando en mi calidad de Gerente de Créditos y por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, en representación del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, 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, para la firma del presente contrato; 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 cuatrocientos cuarenta emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil veintidós, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta y tres del Tomo número cuatrocientos treinta y seis, de fecha veintiocho de julio de dos mil veintidós, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil veintidós, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; **c)** Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil veintidós, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciocho horas del día veinticinco de julio de dos mil veintidós, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; **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 V) del Acta de la Sesión de Junta Directiva número **JD-CIENTO VEINTISIETE/DOS MIL VEINTITRÉS** de fecha trece de julio de dos mil veintitrés, la cual contiene el Dictamen de la Comisión de Evaluación de Ofertas, presentado por el Ingeniero Luis Gilberto Barahona Delgado, Gerente de Créditos y el Ingeniero Julio Tarcicio Rivas Garcia, Jefe de la Unidad de Compras Públicas (UCP), por lo que Junta Directiva por Unanimidad

Resuelve entre otros: literal **A)** Adjudicar el servicio objeto de la LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-01/2023 “GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV”, el plazo para la prestación del servicio será de hasta UN (1) AÑO (del 30 de julio 2023 al 30 de julio 2024) contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. dicha “Orden de Inicio” será emitida por el(los) Administrador(es) del (de los) Contrato(s) posterior a la firma del Contrato, a las diecisiete Personas que obtuvieron las mayores ponderaciones porcentuales y son las siguientes: ...

No.	Ofertantes Recomendados	Ponderación Porcentual Total obtenida
1	WILLIAM MARVIN MURILLO AGUILAR	95.90%

El plazo para la prestación del servicio será de UN (1) AÑO (del 30 de julio 2023 al 30 de julio 2024), contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. Dicha Orden de Inicio será emitida por el(los) Administrador(es) del (de los) Contrato(s) posterior a la firma del Contrato. ...**C)** Tener por nombrado como Administrador de los Contratos en el presente proceso al Supervisor Gestión Cobranza Externa de la Unidad de Administración de Cartera. **D)** Conforme al Art. 30 de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para Delegar en el GERENTE DE CREDITOS, para que, en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos....; **e)** Acuerdo número setecientos setenta y tres, de fecha 26 de julio de 2023, por medio del cual el Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda en cumplimiento al punto V) del Acta de Sesión de Junta Directiva Número JD – CIENTO VEINTISIETE/DOS MIL VEINTITRES, de fecha trece de julio de dos mil veintitrés acuerda delegar al Gerente de Créditos para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos, derivados de la Licitación Pública No. FSV- 01/2023 “GESTION DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV”; y **f)** Transcripción del Punto VIII) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD- cero cincuenta y cinco/dos mil nueve, del veintisiete de marzo de dos mil nueve por medio del cual se ACUERDA: B) Nombrar al Ingeniero Luis Gilberto Barahona Delgado, como Gerente de Créditos, a partir del uno de abril de dos mil nueve, y que en este instrumento me denominaré el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra **WILLIAM MARVIN MURILLO AGUILAR**,

actuando en su carácter personal, por lo cual está plenamente facultado para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento se denominara el **CONTRATISTA**, y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS**: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente Contrato proveniente del proceso de **LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-01/2023** denominado

“GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV”, por lo tanto el presente contrato se rige de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) OBJETO DEL CONTRATO.** Reducir los índices de morosidad de la cartera hipotecaria de la institución. **II) REQUERIMIENTOS.** **1. Requerimientos Técnicos:** a) **Número de personas a contratar** Se requiere contratar hasta dieciocho (18) Personas entre naturales y jurídicas legalmente constituidas, nacionales o extranjeras, autorizadas para operar en el país, con capacidad de ofertar y contratar con la Administración Pública conforme lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la LACAP, y que cuenten con experiencia mínima de veinticuatro (24) meses en **COBRANZA ADMINISTRATIVA EN EL SISTEMA BANCARIO O FINANCIERO** para realizar la **GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA.** b) **Infraestructura y recursos humanos que deberán cumplir los adjudicados.** Para brindar el servicio de la “GESTION DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA”, el adjudicado deberá contar con la infraestructura y recursos humanos siguientes: 1) La ubicación de las oficinas dependerá de la zona donde se encuentren la mayor concentración geográfica de las viviendas que garanticen la cartera hipotecaria que se asigne al adjudicado: a. Cuando la mayor concentración de casos asignados de la cartera de préstamos hipotecarios se encuentre localizados en la zona central, las oficinas deberán ser instaladas, en el municipio de San Salvador, Santa Tecla o Antiguo Cuscatlán. b. Cuando la mayor concentración de casos asignados de la cartera de préstamos hipotecarios se encuentre localizados en la zona occidental, las oficinas deberán ser instaladas en el municipio de Santa Ana. c. Cuando la mayor concentración de casos asignados de la cartera de préstamos hipotecarios se encuentre localizados en la zona oriental, las oficinas deberán ser instaladas en el municipio de San Miguel. 2) **Mobiliario y equipos de oficina:** computadoras con acceso a internet, servicio telefónico, escritorios y espacio adecuado para atender clientes, el cual deberán cumplir con el Protocolo de Bioseguridad. 3) Deberá contar con el hardware y software necesario para el registro de las llamadas telefónicas vinculadas con la gestión de cobro. 4) Deberá contar con hardware y software para realizar envíos masivos de notificaciones de cobro, por medio de email, SMS o WhatsApp. 5) El personal mínimo requerido para realizar la gestión de cobro será de cuatro personas, que deberán cumplir con los requisitos siguientes: a) Mínimo un (1) año de experiencia en gestión de cobro. b) Participar en la capacitación sobre el proceso de recuperación de préstamos, que será impartido por el Fondo Social para la Vivienda, el cual será coordinado por el Administrador del Contrato, posterior a la firma de los contratos. c) Ser cotizante activo del ISSS y de las AFP's. d) Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro y

del Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad. **(Anexo No.17)**. A partir de la fecha establecida en la ORDEN DE INICIO, los adjudicados dispondrán de hasta 30 días calendario para instalar las oficinas con la infraestructura y recurso humano requerido. Para todo lo anterior, deberá atender lo dispuesto en el romano III. **REQUERIMIENTOS**, numeral 11. **Contenido de las Ofertas**, letra **B. OFERTA TÉCNICA**, literal **C) Aspectos Administrativos del Ofertante**, apartado i), página No. 15.

III. OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS Los ofertantes a quienes se les adjudique tendrán las siguientes obligaciones: a) Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. b) Cumplir con las “MEJORES PRACTICAS DE COBRO PARA LOS GESTORES DE COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA”. c) Guardar confidencialidad de la información. d) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que el Administrador del Contrato requiera, en el marco del servicio contratado, y cuyo fin sea investigar acerca de las causas de morosidad. 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) Asignar el personal que realizará el servicio de gestión de cobro, manteniendo el mínimo de al menos cuatro gestores de cobro. 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 lo requerido en el romano III. **REQUERIMIENTOS**, numeral 1. **Requerimientos Técnicos**, literal **b) Infraestructura y recursos humanos**, numeral 5), página No. 3 de las Bases de Licitación. h) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas. i) Entregar mensualmente al Administrador del Contrato copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes, en formato de almacenamiento digital de tipo PDF. j) Mantener los registros de llamadas telefónicas como mínimo durante al menos cuatro meses y proporcionar al Administrador del Contrato, cuando así lo requiera, el archivo electrónico que contenga el audio digital del registro telefónico de la gestión realizada a los clientes. k) Apoyar con el envío de correspondencia oficial a los deudores del FSV, que se encuentren dentro de las carteras asignadas. l) Cumplir con la meta que se ha establecido en el Indicador de Gestión Porcentaje recuperado de mora (PRM). m) Presentar por parte del contratista y del personal que brindará el servicio, Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro y del Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad. **(Anexo No.17)**. n) Reportar al Administrador del Contrato en forma inmediata sobre los incumplimientos detectados a la Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro y del Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad por parte gestores de cobro asignados al servicio. Debiendo tomar las medidas correctivas, tales como, la devolución del carnet extendido por el FSV.

o) Notificar por escrito los cambios de local y dirección, para lo cual el Administrador del Contrato o a quien delegue, realizará visita de inspección para verificar que cumple con los requerimientos definidos en el literal b) Infraestructura y recursos humanos, numerales 1 al 5 y en caso de incumplimiento se aplicará lo establecido en el numeral **25. Administradores de los Contratos**, página No. 29 de las Bases de Licitación. p) No utilizar el logo del FSV sin previa autorización escrita. El FSV se reserva el derecho del uso de su logo Institucional, el uso de este se podrá autorizar por escrito previo análisis de la solicitud presentada por el Contratista al Administrador del Contrato, el solicitante no estará facultado para usarlo si no cuenta con la debida autorización emitida por escrito. q) Las oficinas del Contratista deberán contar con el Protocolo de Bioseguridad. **El Fondo Social para la Vivienda se reserva el derecho de realizar inspecciones sin previo aviso para verificar que los requerimientos técnicos en cuanto a la infraestructura y recursos humanos están conforme al contrato suscrito.**

IV. 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.

V) PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El plazo para la prestación del servicio será de UN (1) AÑO, contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. Dicha Orden de Inicio será emitida por el (los) Administrador (es) del (de los) Contrato (s) posterior a la firma del Contrato. De manera excepcional y debidamente justificada de común acuerdo el 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.

VI) DOCUMENTOS CONTRACTUALES. Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Bases de Licitación Pública, Oferta, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato.

VII) PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y DESASIGNACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS.

1. Segmentación de la cartera hipotecaria que será asignada. Para propósitos de realizar las asignaciones de cartera hipotecaria se crearan segmentos según ubicación geográfica de las garantías y nivel de morosidad de los préstamos, los segmentos que podrán crearse se detallan a continuación: **1. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS DE LA ZONA ORIENTAL** Este segmento contendrá el detalle de préstamos cuyas viviendas se encuentran ubicadas en la zona oriental: San Miguel, Usulután, La Unión y Morazán. **2. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS DE LA ZONA OCCIDENTAL** Este segmento contendrá el detalle de préstamos cuyas viviendas se encuentran ubicadas en la zona occidental: Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate. **3. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS GESTIÓN**

PREVENTIVA Este segmento de la cartera hipotecaria estará conformado con el detalle de préstamos que al inicio de cada mes se encuentren en el rango de 0 hasta 7 días mora y además se consideren que son créditos con alta probabilidad de incumplimiento de pago (Ejemplo: Créditos reestructurados, comportamiento irregular de pago, refinanciamientos, activos extraordinarios, etc.).

4. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TEMPRANA Este segmento de la cartera hipotecaria estará conformado con el detalle de préstamos que al inicio de cada mes se encuentren en el rango de 8 hasta 90 días mora. **5. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TARDÍA/CRÍTICA** Este segmento de la cartera hipotecaria estará conformado con el detalle de préstamos que al inicio de cada mes se encuentren en el rango de más de 90 días mora. **2. La primera asignación de los préstamos se realizará de la manera siguiente:** Dependiendo de la cantidad de personas contratadas, el FSV, procederá a conformar uno o más carteras de préstamos en cada segmento que haya sido creado. De preferencia, a las personas contratadas se les asignará carteras que pertenezcan a un mismo segmento. Para determinar el segmento de la cartera a asignar, se hará conforme al puntaje obtenido en la evaluación de las ofertas, comenzado desde el puntaje más bajo hasta el más alto, en el orden siguiente: 1° Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS GESTIÓN PREVENTIVA. 2° Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS DE LA ZONA ORIENTAL. 3° Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS GESTIÓN DE LA ZONA OCCIDENTAL. 4° Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TEMPRANA. 5° Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TARDÍA/CRÍTICA. **3. Las siguientes asignaciones:** Se podrán realizar mensualmente (dependerá de la disponibilidad de préstamos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. De manera general, el procedimiento será el siguiente: a) Se harán después de determinar la cantidad de préstamos disponibles en cada segmento, los cuales podrán ser distribuidos tomando en consideración aspectos tales como: cumplimiento de las metas establecidas, niveles de recuperación de saldos de mora, cartera que tenga asignada, etc. b) Podrá realizarse mensualmente (dependerá de la disponibilidad de préstamos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. c) Los datos generales de los préstamos estarán disponibles en el sistema informático que el FSV facilitará para el acceso a las consultas, reportes y registro de gestiones. **4. Desasignación de los préstamos** De igual forma como el FSV asignará los préstamos, también podrá desasignar, por las razones siguientes: i. Cuando al cierre de mes los préstamos asignados ya no formen parte del segmento de la cartera hipotecaria que ha sido asignado a la persona contratada. ii. Cuando los resultados del indicador de recuperación se encuentren por debajo de los límites de tolerancia establecidos. iii. Cuando en el sistema informático se cambie el estado del préstamo a recuperación judicial. iv. Cuando los préstamos se hayan

cancelado por diferentes formas de pago (daciones, refinanciamientos, ventas, pagos totales en efectivo, etc.). v. Por aspectos que sean del interés institucional. **VIII) PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS PRÉSTAMOS ASIGNADOS**. Será responsabilidad del contratado gestionar el cobro de los préstamos asignados hasta lograr recuperar los saldos en mora o agotar las instancias administrativas de cobro. Las actividades de gestión de cobro se harán conforme al siguiente procedimiento: i. Para la gestión preventiva (de 0 hasta 7 días de mora), la estrategia sugerida es fomentar la cultura de pago, enviar recordatorios de pago por medio de correo electrónico o mensajes de texto, procurando que estos no sean demasiado recurrentes ni demasiado cargados de texto. En caso no realicen el pago en la fecha establecida o acordada, activar la llamada telefónica o en el envío de notas de cobro, procurando que el incumplimiento no supere los 7 días de atraso. ii. Para las gestiones de mora temprana (de 8 hasta 90 días de mora), la estrategia sugerida incrementar la efectividad para contactar a los clientes, siendo indispensable mantener actualizada la información de contacto de los clientes y tomar acciones oportunas tales como: envío de notas de cobro por medio de correos electrónicos, SMS, WhatsApp o mensajes de voz, priorizando la gestión de cobro según el comportamiento de pago de los clientes (segmentar los clientes según comportamiento de pago). iii. Para la gestión de la mora tardía o crítica (más de 90 días): Contacta al cliente/deudor, considerando lo establecido en Mejores Prácticas de Cobro (**Anexo No. 14**), realiza lo siguiente y registra. a) Explica la condición del crédito. b) Indaga sobre el motivo de la mora e irregularidad de pago y condición laboral. c) Gestiona la recuperación de mora, conforme a lo establecido en Estrategias de Cobro (**Anexo No. 15**), solicita el pago inmediato de la mora (efectivo) y realiza si el cliente/deudor: i. Tiene depósito por cotizaciones a su favor y decide aplicarlo al préstamo, lo remite al Área de Atención al Cliente a realizar el trámite, solicita actualizar información de contacto e información de ingresos y gastos del grupo familiar (previo a formalizar otro arreglo de pago por mora y/o activar OID, según corresponda). ii. No tiene depósitos por cotización o no logra cubrir la mora, ofrece otras alternativas de solución aplicables: a. Plan temporal de pago: Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. b. Reestructuración de deuda. Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. c. Refinanciamiento de deuda Remite al cliente a la Unidad de Administración de Cartera o al Área de Servicio al Cliente de la Agencia del FSV más cercana al cliente para solicitar la

documentación para iniciar el trámite del refinanciamiento de deuda. d. Venta de vivienda Cuando el cliente ha elegido la alternativa de vender la vivienda y el comprador necesita financiamiento a través del FSV, remitir al cliente y comprador al Área de Servicio al Cliente de la Agencia más cercana para que les den información sobre las líneas de crédito disponibles para viviendas que tienen gravamen con el FSV. e. Dación en pago Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente. iii. Detalle de alternativas de solución: 1) **PLAN TEMPORAL DE PAGO**: Convenio con el cliente/deudor para que cancele el saldo en mora en un plazo determinado (el plazo acordado no puede exceder la fecha de vencimiento del préstamo otorgado), la cuota resultante para el pago de la mora es adicional a la cuota mensual del préstamo, la tasa de interés anual se mantiene. 2) **REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO**: Consiste en proponer al cliente/deudor el otorgamiento de un nuevo crédito, con el cual se cancelen en su totalidad los saldos del préstamo en mora. El otorgamiento del nuevo crédito estará sujeto a lo regulado en la Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. 3) **REESTRUCTURACION DE LA DEUDA**: Consiste en proponer al cliente/deudor el pago del saldo de la mora hasta el final del plazo y establecer una nueva cuota de pago mensual, manteniendo la condición del préstamo (tasa de interés y plazo pendiente). Al final del plazo el cliente podrá optar por un refinanciamiento de deuda hasta por un plazo máximo de 5 años. 4) **VENTA DE VIVIENDA**: Consiste en promover la cancelación de los saldos adeudados por medio de la venta de la vivienda, el cliente/deudor debe de buscar por sus propios medios, un interesado a quien vender su vivienda. Si el comprador necesita financiamiento, el FSV podrá dar el otorgamiento del nuevo crédito de acuerdo a lo regulado en las Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. 5) **DACION EN PAGO**: Aplica para los préstamos en los que el deudor carece de interés en conservar su vivienda, transfiriendo el dominio de la misma al FSV mediante firma de escritura pública, en compensación de la deuda total existente a la fecha de su formalización. 6) **APLICACIÓN DE AHORROS (COTIZACIONES)**: Promover la aplicación de los ahorros (cotizaciones) de los deudores que presenten saldos en mora y posean saldos de ahorros que le permitan cubrir el saldo de la mora en forma parcial o total. Cuando el Cliente/Deudor decida realizar pagos, el Contratista y su personal **NO RECIBIRAN NINGUN TIPO DE PAGOS**, debiendo orientar al cliente/deudor para que realicen sus pagos en las instituciones autorizadas por el FSV. Oportunamente se notificará los Bancos autorizados por el FSV para recibir los pagos en efectivo. **IX) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a: Unidad Presupuestaria 03 Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Línea de Trabajo 0301 Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Centro de Costo 553 Unidad de

Administración de Cartera; Especifico 54399 Servicios Generales y Arrendamientos Diversos. La forma de pago al contratista por el servicio prestado de GESTION DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV será mensual y de manera vencida; cuyo trámite de pago iniciará una vez el contratista presente la Factura de Consumidor Final al FSV y el plazo para el pago será de hasta siete (7) días hábiles posteriores a la recepción de la factura de consumidor final. El monto que pagará por parte del FSV en concepto de comisiones se hará conforme a la oferta económica presentada por cada ofertante, de acuerdo con la tabla base de comisión siguiente:

Tabla base de comisiones a pagar
según forma de pago y rangos de días mora

Forma de pago	TIPO DE GESTIÓN/SEGMENTO		
	Gestión preventiva (de 0 hasta 7 días mora)	Mora temprana (de 8 hasta 90 días mora)	Mora tardía/crítica (Más de 90 días mora)
Efectivo	1.00%	3.00%	10%
Aplicación de ahorros (cotizaciones)	0%	1%	2%
*Otras formas de pago	0%	0%	8%

Criterios para calcular las comisiones 1. El tipo de gestión/segmento se establece al primer día de cada mes, según el nivel de días mora. 2. La base para el cálculo de las comisiones del tipo de gestión preventiva es el monto de la cuota total, por lo que el valor base, no puede ser mayor al monto de la cuota total del préstamo. 3. La base para el cálculo de las comisiones para el tipo de mora temprana y para la mora tardía/crítica es el monto en mora, por lo que el valor base, no puede ser mayor al monto de la mora. 4. Todos los valores aplicados que superen la base del cálculo no serán sujetos de comisión. *Las otras formas de recuperación sujetas al pago de comisión son las siguientes: 1. Aplicaciones de ahorros (cotizaciones) 2. Reestructuraciones de deuda 3. Refinanciamientos por mora 4. Daciones en pago 5. Venta de viviendas. **Para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueron necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato. X) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales en el presente contrato estará a cargo del Supervisor Gestión Cobranza Externa de la Unidad de Administración de Cartera como Administrador de los Contratos, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos, ochenta y dos Bis de la LACAP, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta y ochenta y uno del RELACAP. Y quien tendrá 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 UCP como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; **c)** Informar a la UCP, 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 UCP 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 UCP 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 UCP 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. **XI) RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.** Para **formalizar** la recepción mensual de los servicios de GESTION DE COBRO ADMINISTRATIVO 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 al menos cuatro gestores de cobro para la prestación del servicio. 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. **XII) GARANTÍAS.** 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. 11**), 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 es de DIECINUEVE MIL CINCUENTA Y CINCO 56/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$19,055.56), 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. **XIII) SANCION POR INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA QUE PROHIBE EL TRABAJO INFANTIL.** Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de (l) (la) contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el art. 160 de la LACAP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en el art. 158 Romano V literal b) de la LACAP relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en éste último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XIV) CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad establecidas en el artículo 158 y en los literales a), b) y d) del artículo 94 ambos de la LACAP y en otras leyes vigentes. **XV) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme el artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **XVI) CESIÓN.** Salvo autorización expresa del Fondo Social para la Vivienda, el contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XVII) CONFIDENCIALIDAD.** El contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el contratante, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se

compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que el contratante lo autorice en forma escrita. El contratista se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por el contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XVIII) SANCIONES.** En caso de incumplimiento el contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por el contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XIX) TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concurra otra causa de terminación imputable al contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda al servicio parcialmente ejecutado. **XX) OTRAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Serán otras causales de terminación del contrato, las que el FSV compruebe los incumplimientos siguientes: i) Faltas a la Ley de Protección del Consumidor que causen perjuicios al FSV y a los clientes. ii) Violentar o hacer caso omiso en forma reiterada de lo estipulado en el documento de las Mejores Prácticas de cobro para los Gestores de Cobro del FSV. iii) Compartir o divulgar información de los préstamos a personas que no están asignados a la prestación del servicio contratado o no han firmado el ACUERDO DE USO DE INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD. **XXI) SOLUCIÓN 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 competentes. Las partes expresamente renunciaremos al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XXII) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** El Fondo Social para la Vivienda se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses del contratante con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el contratante. **XXIII) MARCO LEGAL.** El presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República, y en forma subsidiaria a

las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **XXIV) NOTIFICACIONES.** El contratante señala como lugar para recibir notificaciones en Calle Rubén Darío, número Novecientos Uno, entre Quince y Diecisiete Avenidas Sur, San Salvador, y el contratista Licenciado **WILLIAM MARVIN MURILLO AGUILAR**, señala para el mismo efecto la siguiente dirección de correo electrónico williammurillo01@yahoo.com, para recibir notificaciones, Douglas Alexander Rivera Solórzano. **Para efectos de lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos en caso de cambio de domicilio del ofertante o contratista, es responsabilidad de este notificar a la UCP dicho cambio.** Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito en las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador a los veintisiete días del mes de julio del año dos mil veintitrés.

CONTRATANTE

CONTRATISTA

En la ciudad de San Salvador, a las quince horas y treinta y siete minutos del día veintisiete de julio de dos mil veintitrés. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notario, de este domicilio, **COMPARECEN:** por una parte el Ingeniero **LUIS GILBERTO BARAHONA DELGADO**,

actuando en su calidad de Gerente de Créditos y por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, en representación del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, 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, para la firma del presente contrato cuya personería 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 cuatrocientos cuarenta emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil veintidós, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta y tres del Tomo número cuatrocientos treinta y seis, de fecha veintiocho de julio de dos mil veintidós, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil veintidós, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; **c)** Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil veintidós, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciocho horas del día veinticinco de julio de dos mil veintidós, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; **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 V) del Acta de la Sesión de Junta Directiva número **JD-CIENTO VEINTISIETE/DOS MIL VEINTITRÉS** de fecha trece de julio de dos mil veintitrés, la cual contiene el Dictamen de la Comisión de Evaluación de Ofertas, presentado por el Ingeniero Luis Gilberto Barahona Delgado, Gerente de Créditos y el Ingeniero Julio Tarcicio Rivas Garcia, Jefe de la Unidad de Compras Públicas (UCP), por lo que Junta Directiva por Unanimidad **Resuelve** entre otros: literal **A)** Adjudicar el servicio objeto de la LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-cero uno/dos mil veintitrés "GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV", el plazo para la prestación del servicio será de hasta UN AÑO (del treinta de julio dos mil veintitrés al treinta de julio dos mil veinticuatro) contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. dicha "Orden de Inicio" será emitida por el(los) Administrador(es) del (de los) Contrato(s) posterior a la firma del Contrato, a las diecisiete Personas que obtuvieron las mayores ponderaciones porcentuales y son las siguientes: ...

No.	Ofertantes Recomendados	Ponderación Porcentual Total obtenida
uno	WILLIAM MARVIN MURILLO AGUILAR	Noventa y cinco. Noventa por ciento

El plazo para la prestación del servicio será de UN AÑO (del treinta de julio dos mil veintitrés al treinta de julio dos mil veinticuatro), contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. Dicha Orden de Inicio será emitida por el(los) Administrador(es) del (de los) Contrato(s) posterior a la firma del Contrato. ...C) Tener por nombrado como Administrador de los Contratos en el presente proceso

al Supervisor Gestión Cobranza Externa de la Unidad de Administración de Cartera. **D)** Conforme al Artículo treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para Delegar en el GERENTE DE CREDITOS, para que, en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos....; **e)** Acuerdo número setecientos setenta y tres, de fecha veintiséis de julio de dos mil veintitrés, por medio del cual el Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda en cumplimiento al punto V) del Acta de Sesión de Junta Directiva Número JD – CIENTO VEINTISIETE/DOS MIL VEINTITRES, de fecha trece de julio de dos mil veintitrés acuerda delegar al Gerente de Créditos para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos, derivados de la Licitación Pública No. FSV- cero uno/dos mil veintitres “GESTION DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV”; y **f)** Transcripción del Punto VIII) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD- cero cincuenta y cinco/dos mil nueve, del veintisiete de marzo de dos mil nueve por medio del cual se ACUERDA: **B)** Nombrar al Ingeniero Luis Gilberto Barahona Delgado, como Gerente de Créditos, a partir del uno de abril de dos mil nueve; quien en este instrumento se denominara el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra **WILLIAM MARVIN MURILLO AGUILAR,**

actuando en su carácter personal, por lo cual está plenamente facultado para otorgar actos como el presente, quien en este instrumento se denominará el **CONTRATISTA** y en los caracteres dichos, **ME DICEN:** Que las firmas que anteceden y que se leen: la del primero es “ilegible”, y la del segundo también es “ilegible”, las reconocen como suyas 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 proveniente del proceso derivado de la **LICITACIÓN PÚBLICA Número FSV-CERO UNO/DOS MIL VEINTITRES** denominado “**GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL FSV**”, por lo tanto el presente contrato se rige de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) OBJETO DEL CONTRATO.** Reducir los índices de morosidad de la cartera hipotecaria de la institución. **II) REQUERIMIENTOS.** uno. **Requerimientos Técnicos:** a) **Número de personas a contratar** Se requiere contratar hasta dieciocho Personas entre naturales y jurídicas legalmente constituidas, nacionales o extranjeras, autorizadas para operar en el país, con capacidad de ofertar y contratar con la Administración Pública conforme lo dispuesto en los

artículos veinticinco y veintiséis de la LACAP, y que cuenten con experiencia mínima de veinticuatro meses en **COBRANZA ADMINISTRATIVA EN EL SISTEMA BANCARIO O FINANCIERO** para realizar la **GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA**. b) **Infraestructura y recursos humanos que deberán cumplir los adjudicados**. Para brindar el servicio de la "GESTION DE COBRO ADMINISTRATIVO DE LA CARTERA HIPOTECARIA", el adjudicado deberá contar con la infraestructura y recursos humanos siguientes: uno) La ubicación de las oficinas dependerá de la zona donde se encuentren la mayor concentración geográfica de las viviendas que garanticen la cartera hipotecaria que se asigne al adjudicado: a. Cuando la mayor concentración de casos asignados de la cartera de préstamos hipotecarios se encuentre localizados en la zona central, las oficinas deberán ser instaladas, en el municipio de San Salvador, Santa Tecla o Antigua Cuscatlán. b. Cuando la mayor concentración de casos asignados de la cartera de préstamos hipotecarios se encuentre localizados en la zona occidental, las oficinas deberán ser instaladas en el municipio de Santa Ana. c. Cuando la mayor concentración de casos asignados de la cartera de préstamos hipotecarios se encuentre localizados en la zona oriental, las oficinas deberán ser instaladas en el municipio de San Miguel. dos) Mobiliario y equipos de oficina: computadoras con acceso a internet, servicio telefónico, escritorios y espacio adecuado para atender clientes, el cual deberán cumplir con el Protocolo de Bioseguridad. tres) Deberá contar con el hardware y software necesario para el registro de las llamadas telefónicas vinculadas con la gestión de cobro. cuatro) Deberá contar con hardware y software para realizar envíos masivos de notificaciones de cobro, por medio de email, SMS o WhatsApp. cinco) El personal mínimo requerido para realizar la gestión de cobro será de cuatro personas, que deberán cumplir con los requisitos siguientes: a) Mínimo un año de experiencia en gestión de cobro. b) Participar en la capacitación sobre el proceso de recuperación de préstamos, que será impartido por el Fondo Social para la Vivienda, el cual será coordinado por el Administrador del Contrato, posterior a la firma de los contratos. c) Ser cotizante activo del ISSS y de las AFP's. d) Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro y del Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad. **(Anexo No. diecisiete)**. A partir de la fecha establecida en la ORDEN DE INICIO, los adjudicados dispondrán de hasta treinta días calendario para instalar las oficinas con la infraestructura y recurso humano requerido. Para todo lo anterior, deberá atender lo dispuesto en el romano **III. REQUERIMIENTOS**, numeral **once. Contenido de las Ofertas**, letra **B. OFERTA TÉCNICA**, literal **C) Aspectos Administrativos del Ofertante**, apartado i), página No. quince. **III. OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS** Los ofertantes a quienes se les adjudique tendrán las siguientes obligaciones: a) Realizar la gestión de cobro con profesionalismo. b) Cumplir con

las "MEJORES PRACTICAS DE COBRO PARA LOS GESTORES DE COBRO DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA". c) Guardar confidencialidad de la información. d) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que el Administrador del Contrato requiera, en el marco del servicio contratado, y cuyo fin sea investigar acerca de las causas de morosidad. 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) Asignar el personal que realizará el servicio de gestión de cobro, manteniendo el mínimo de al menos cuatro gestores de cobro. 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 lo requerido en el romano III. **REQUERIMIENTOS, numeral uno. Requerimientos Técnicos, literal b) Infraestructura y recursos humanos, numeral cinco), página No. tres** de las Bases de Licitación. h) Registrar en el sistema informático del FSV las gestiones de cobro realizadas. i) Entregar mensualmente al Administrador del Contrato copia electrónica de las notas de cobro enviadas a los clientes, en formato de almacenamiento digital de tipo PDF. j) Mantener los registros de llamadas telefónicas como mínimo durante al menos cuatro meses y proporcionar al Administrador del Contrato, cuando así lo requiera, el archivo electrónico que contenga el audio digital del registro telefónico de la gestión realizada a los clientes. k) Apoyar con el envío de correspondencia oficial a los deudores del FSV, que se encuentren dentro de las carteras asignadas. l) Cumplir con la meta que se ha establecido en el Indicador de Gestión Porcentaje recuperado de mora (PRM). m) Presentar por parte del contratista y del personal que brindará el servicio, Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro y del Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad. **(Anexo No. diecisiete)**. n) Reportar al Administrador del Contrato en forma inmediata sobre los incumplimientos detectados a la Declaración Jurada de Uso de Información, Confidencialidad y Compromiso de Cumplimiento de las Mejores Prácticas de Cobro y del Cumplimiento de las Medidas de Bioseguridad por parte gestores de cobro asignados al servicio. Debiendo tomar las medidas correctivas, tales como, la devolución del carnet extendido por el FSV. o) Notificar por escrito los cambios de local y dirección, para lo cual el Administrador del Contrato o a quien delegue, realizará visita de inspección para verificar que cumple con los requerimientos definidos en el literal b) Infraestructura y recursos humanos, numerales uno al cinco y en caso de incumplimiento se aplicará lo establecido en el numeral **veinticinco. Administradores de los Contratos**, página No. veintinueve de las Bases de Licitación. p) No utilizar el logo del FSV sin previa autorización escrita. El FSV se reserva el derecho del uso de su

logo Institucional, el uso de este se podrá autorizar por escrito previo análisis de la solicitud presentada por el Contratista al Administrador del Contrato, el solicitante no estará facultado para usarlo si no cuenta con la debida autorización emitida por escrito. q) Las oficinas del Contratista deberán contar con el Protocolo de Bioseguridad. **El Fondo Social para la Vivienda se reserva el derecho de realizar inspecciones sin previo aviso para verificar que los requerimientos técnicos en cuanto a la infraestructura y recursos humanos están conforme al contrato suscrito.**

IV. 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.

V) PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El plazo para la prestación del servicio será de UN AÑO, contado a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. Dicha Orden de Inicio será emitida por el (los) Administrador (es) del (de los) Contrato (s) posterior a la firma del Contrato. De manera excepcional y debidamente justificada de común acuerdo el contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo ochenta y tres - A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo ochenta y tres de la precitada Ley.

VI) DOCUMENTOS CONTRACTUALES. Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Bases de Licitación Pública, Oferta, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato.

VII) PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y DESASIGNACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS.

uno. Segmentación de la cartera hipotecaria que será asignada. Para propósitos de realizar las asignaciones de cartera hipotecaria se crearán segmentos según ubicación geográfica de las garantías y nivel de morosidad de los préstamos, los segmentos que podrán crearse se detallan a continuación:

uno. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS DE LA ZONA ORIENTAL Este segmento contendrá el detalle de préstamos cuyas viviendas se encuentran ubicadas en la zona oriental: San Miguel, Usulután, La Unión y Morazán.

dos. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS DE LA ZONA OCCIDENTAL Este segmento contendrá el detalle de préstamos cuyas viviendas se encuentran ubicadas en la zona occidental: Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate.

tres. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS GESTIÓN PREVENTIVA Este segmento de la cartera hipotecaria estará conformado con el detalle de préstamos que al inicio de cada mes se encuentren en el rango de cero hasta siete días mora y además se consideren que son créditos con alta probabilidad de incumplimiento de pago (Ejemplo: Créditos reestructurados, comportamiento irregular de pago, refinanciamientos, activos

extraordinarios, etc.). **4. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TEMPRANA** Este segmento de la cartera hipotecaria estará conformado con el detalle de préstamos que al inicio de cada mes se encuentren en el rango de ocho hasta noventa días mora. **cinco. SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TARDÍA/CRÍTICA** Este segmento de la cartera hipotecaria estará conformado con el detalle de préstamos que al inicio de cada mes se encuentren en el rango de más de noventa días mora. **dos. La primera asignación de los préstamos se realizará de la manera siguiente:** Dependiendo de la cantidad de personas contratadas, el FSV, procederá a conformar uno o más carteras de préstamos en cada segmento que haya sido creado. De preferencia, a las personas contratadas se les asignará carteras que pertenezcan a un mismo segmento. Para determinar el segmento de la cartera a asignar, se hará conforme al puntaje obtenido en la evaluación de las ofertas, comenzado desde el puntaje más bajo hasta el más alto, en el orden siguiente: primero. Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS GESTIÓN PREVENTIVA. Segundo. Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS DE LA ZONA ORIENTAL. tercero. Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS GESTIÓN DE LA ZONA OCCIDENTAL. Cuarto. Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TEMPRANA. Quinto. Se asignará cartera para gestionar los créditos del SEGMENTO DE PRÉSTAMOS MORA TARDÍA/CRÍTICA. **tres. Las siguientes asignaciones:** Se podrán realizar mensualmente (dependerá de la disponibilidad de préstamos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. De manera general, el procedimiento será el siguiente: a) Se harán después de determinar la cantidad de préstamos disponibles en cada segmento, los cuales podrán ser distribuidos tomando en consideración aspectos tales como: cumplimiento de las metas establecidas, niveles de recuperación de saldos de mora, cartera que tenga asignada, etc. b) Podrá realizarse mensualmente (dependerá de la disponibilidad de préstamos) dentro del plazo del Contrato o sus prórrogas. c) Los datos generales de los préstamos estarán disponibles en el sistema informático que el FSV facilitará para el acceso a las consultas, reportes y registro de gestiones. **cuatro. Desasignación de los préstamos** De igual forma como el FSV asignará los préstamos, también podrá desasignar, por las razones siguientes: i. Cuando al cierre de mes los préstamos asignados ya no formen parte del segmento de la cartera hipotecaria que ha sido asignado a la persona contratada. ii. Cuando los resultados del indicador de recuperación se encuentren por debajo de los límites de tolerancia establecidos. iii. Cuando en el sistema informático se cambie el estado del préstamo a recuperación judicial. iv. Cuando los préstamos se hayan cancelado por diferentes formas de pago (daciones, refinanciamientos, ventas, pagos totales en efectivo, etc.). v. Por aspectos que sean del interés institucional. **VIII) PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS**

PRÉSTAMOS ASIGNADOS. Será responsabilidad del contratado gestionar el cobro de los préstamos asignados hasta lograr recuperar los saldos en mora o agotar las instancias administrativas de cobro. Las actividades de gestión de cobro se harán conforme al siguiente procedimiento: i. Para la gestión preventiva (de cero hasta siete días de mora), la estrategia sugerida es fomentar la cultura de pago, enviar recordatorios de pago por medio de correo electrónico o mensajes de texto, procurando que estos no sean demasiado recurrentes ni demasiado cargados de texto. En caso no realicen el pago en la fecha establecida o acordada, activar la llamada telefónica o en el envío de notas de cobro, procurando que el incumplimiento no supere los siete días de atraso. ii. Para las gestiones de mora temprana (de ocho hasta noventa días de mora), la estrategia sugerida incrementar la efectividad para contactar a los clientes, siendo indispensable mantener actualizada la información de contacto de los clientes y tomar acciones oportunas tales como: envío de notas de cobro por medio de correos electrónicos, SMS, WhatsApp o mensajes de voz, priorizando la gestión de cobro según el comportamiento de pago de los clientes (segmentar los clientes según comportamiento de pago). iii. Para la gestión de la mora tardía o crítica (más de noventa días): Contacta al cliente/deudor, considerando lo establecido en Mejores Prácticas de Cobro (**Anexo No. catorce**), realiza lo siguiente y registra. a) Explica la condición del crédito. b) Indaga sobre el motivo de la mora e irregularidad de pago y condición laboral. c) Gestiona la recuperación de mora, conforme a lo establecido en Estrategias de Cobro (**Anexo No. quince**), solicita el pago inmediato de la mora (efectivo) y realiza si el cliente/deudor: i. Tiene depósito por cotizaciones a su favor y decide aplicarlo al préstamo, lo remite al Área de Atención al Cliente a realizar el trámite, solicita actualizar información de contacto e información de ingresos y gastos del grupo familiar (previo a formalizar otro arreglo de pago por mora y/o activar OID, según corresponda). ii. No tiene depósitos por cotización o no logra cubrir la mora, ofrece otras alternativas de solución aplicables: a. Plan temporal de pago: Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. b. Reestructuración de deuda. Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente e información de su presupuesto familiar (ingresos y gastos) que contenga el detalle de su condición laboral. c. Refinanciamiento de deuda Remite al cliente a la Unidad de Administración de Cartera o al Área de Servicio al Cliente de la Agencia del FSV más cercana al cliente para solicitar la documentación para iniciar el trámite del refinanciamiento de deuda. d. Venta de

vivienda Cuando el cliente ha elegido la alternativa de vender la vivienda y el comprador necesita financiamiento a través del FSV, remitir al cliente y comprador al Área de Servicio al Cliente de la Agencia más cercana para que les den información sobre las líneas de crédito disponibles para viviendas que tienen gravamen con el FSV. e. Dación en pago Remite solicitud del cliente para su aprobación a la Unidad de Administración de Cartera o a las Agencias Regionales con la siguiente documentación: fotocopia de DUI y NIT, fotocopia de escritura de compraventa inscrita, información para contactar al cliente. iii. Detalle de alternativas de solución: uno) **PLAN TEMPORAL DE PAGO:** Convenio con el cliente/deudor para que cancele el saldo en mora en un plazo determinado (el plazo acordado no puede exceder la fecha de vencimiento del préstamo otorgado), la cuota resultante para el pago de la mora es adicional a la cuota mensual del préstamo, la tasa de interés anual se mantiene. dos) **REFINANCIAMIENTO DEL CREDITO:** Consiste en proponer al cliente/deudor el otorgamiento de un nuevo crédito, con el cual se cancelen en su totalidad los saldos del préstamo en mora. El otorgamiento del nuevo crédito estará sujeto a lo regulado en la Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. tres) **REESTRUCTURACION DE LA DEUDA:** Consiste en proponer al cliente/deudor el pago del saldo de la mora hasta el final del plazo y establecer una nueva cuota de pago mensual, manteniendo la condición del préstamo (tasa de interés y plazo pendiente). Al final del plazo el cliente podrá optar por un refinanciamiento de deuda hasta por un plazo máximo de cinco años. cuatro) **VENTA DE VIVIENDA:** Consiste en promover la cancelación de los saldos adeudados por medio de la venta de la vivienda, el cliente/deudor debe de buscar por sus propios medios, un interesado a quien vender su vivienda. Si el comprador necesita financiamiento, el FSV podrá dar el otorgamiento del nuevo crédito de acuerdo a lo regulado en las Normas Institucionales de Crédito y a la Política de Crédito vigente. cinco) **DACION EN PAGO:** Aplica para los préstamos en los que el deudor carece de interés en conservar su vivienda, transfiriendo el dominio de la misma al FSV mediante firma de escritura pública, en compensación de la deuda total existente a la fecha de su formalización. seis) **APLICACIÓN DE AHORROS (COTIZACIONES):** Promover la aplicación de los ahorros (cotizaciones) de los deudores que presenten saldos en mora y posean saldos de ahorros que le permitan cubrir el saldo de la mora en forma parcial o total. Cuando el Cliente/Deudor decida realizar pagos, el Contratista y su personal **NO RECIBIRAN NINGUN TIPO DE PAGOS**, debiendo orientar al cliente/deudor para que realicen sus pagos en las instituciones autorizadas por el FSV. Oportunamente se notificará los Bancos autorizados por el FSV para recibir los pagos en efectivo. El referido documento contiene otras cláusulas que los comparecientes reconocen como suyas. Yo, la suscrita Notario, **DOY FE:** A) Que las firmas relacionadas son AUTÉNTICAS 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

cinco 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.**

