

**ACUERDO OPERATIVO
PARA LA ASIGNACIÓN, RENOVACIÓN Y MANEJO DE CÓDIGOS DE DESCUENTO POR NÓMINA PARA LOS PENSIONADOS DEL
FONDO DE PENSIONES PÚBLICAS DEL NIVEL NACIONAL – FOPEP**

VIGENCIA 2026-2027

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1527 de 2012 y la Ley 1902 del 2018, se suscribe el presente Acuerdo Operativo entre el Consorcio FOPEP administrador fiduciario del Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional - FOPEP (En adelante LA PAGADURÍA) y la Entidad Operadora de Libranza y/o Afiliación (En adelante LA ENTIDAD OPERADORA) con razón social _____ identificada con número de NIT _____ representada legalmente por el/la señor(a) _____ identificado con tipo de documento _____ y número _____ expedido en la ciudad de _____, código de descuento _____ (aplica solo para renovación).

La Entidad Operadora, se compromete a cumplir las condiciones técnicas, operativas y legales para el reporte de los descuentos por libranzas o descuento directo o aportes u otros autorizados por los pensionados y establecidos en el presente acuerdo.

1. ANTECEDENTES:

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 130 de la Ley 100 de 1993, se creó el Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional FOPEP. El Ministerio de Trabajo, mediante Resolución No. 4775 del 29 de noviembre de 2022, ordenó la adjudicación del proceso de Licitación Pública LP MT No. 004 de 2022 en virtud de la cual se suscribió el contrato de Encargo Fiduciario No 723 de 2022 con el CONSORCIO FOPEP 2022 constituido por Fiduciaria La Previsora S.A. y Fiduciaria Bancolombia S.A., cuyo objeto es la administración de los recursos del Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional. La ejecución de dicho contrato conlleva la obligación de efectuar el pago de pensiones de vejez, jubilación, gracia, invalidez, de sustitución o sobrevivientes a aquellas personas que hacen parte de las nóminas de pensionados de las Cajas o Entidades sustituidas en el pago por el Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional; el contrato de Encargo Fiduciario antes mencionado establece como obligación a cargo del administrador fiduciario pagar la nómina de pensionados, previos los descuentos legales a que haya lugar.

2. OBJETIVO:

Establecer los parámetros que deben cumplir Las Entidades Operadoras interesadas en la Asignación y/o Renovación de un código de descuento, fijar las condiciones técnicas, operativas, legales y los procedimientos que deben surtir ante La Pagaduría, para la adjudicación del mismo; así como las obligaciones que se comprometen a asumir las entidades asignatarias del código en relación con su correcto uso y de igual forma aceptar las acciones correctivas que inicie La Pagaduría ante el incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo, incluidas las que contempla el presente acuerdo operativo y aceptadas por Las Entidades Operadoras con la suscripción del mismo.

3. MARCO LEGAL:

El presente Acuerdo Operativo se suscribe en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 6 de la ley 1527 de 2012 y Ley 1902 de junio de 2018.

Adicionalmente, se desarrollan en las disposiciones contenidas en la Ley 100 de 1993, Decreto 1833 de 2016, El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Artículo 102 a 107, prevención de actividades delictivas) Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera (mecanismos de control y prevención del Lavado de Activos), Circular Externa 055 de 2016, 023 de 2018, 027 de 2020 y 011 de 2022, de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1753 de 2015, Decretos 1840 de 2015, 1348 de 2016, 1008 de 2020 y demás normas que regulan la materia relacionada con los descuentos a la nómina de pensiones por parte de las entidades vigiladas, dentro de las cuales se encuentra La Pagaduría así como adoptar medidas de control orientadas a evitar que en la realización de sus operaciones, éstas puedan “(...) ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión y aprovechamiento en cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados con las mismas (...) y/o (...) canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de actividades provenientes de dichas actividades (...)”.

4. POLÍTICAS PARA LA ASIGNACIÓN, RENOVACIÓN DE CÓDIGOS Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

4.1. Generales

- 4.1.1. El código asignado para el reporte de novedades de descuentos por nómina, tiene una vigencia anual, aplicará desde la fecha de notificación de la asignación o renovación por parte de La Pagaduría a La Entidad Operadora.
- 4.1.2. El ingreso de nuevos descuentos por libranza o modificaciones de cuotas por aportes en la nómina del FOPEP, se realizará exclusivamente a solicitud de entidades que tengan aprobado y vigente un código de descuento.
- 4.1.3. La Entidad Operadora garantizará que cuenta con la infraestructura física y tecnológica para la ejecución de su objeto social, enfocada en la correcta atención al usuario. Además, deberá informar a La Pagaduría los canales de atención directa al usuario, para compartirlas con los pensionados que requieran interponer peticiones directamente a la Entidad Operadora.
- 4.1.4. La Entidad Operadora se obligará a presentar ante La Pagaduría en las fechas establecidas en el cronograma, la documentación requerida para la asignación o renovación del código de descuentos. Con la firma del presente Acuerdo Operativo o el que se encuentre vigente al momento del proceso, la Entidad Operadora entiende la importancia de la renovación anual del código de descuento y que su omisión solo les permitirá enviar inactivación de los descuentos que ya se encuentran incluidos, pero no les permitirá incluir nuevos descuentos, ni modificar los ya incluidos en nómina.
- 4.1.5. Una vez la entidad radique la documentación para la asignación o renovación del código de descuentos ante La Pagaduría, se hará responsable de estar atenta a los correos electrónicos diligenciados en el "Formulario de Conocimiento del Cliente", mediante los cuales se notificará el resultado de este proceso. El proceso de asignación y renovación de códigos, no es sujeto a subsanaciones ni correcciones, por lo cual, la Entidad Operadora, garantizará la integridad de la información documentada en el Formulario de Conocimiento del Cliente y a su vez, la consistencia con los documentos que soportan dicha información.
- 4.1.6. A la Entidad Operadora que no realice la renovación del código de descuentos dentro de las fechas establecidas en el cronograma y bajo las condiciones del mismo, se le suspenderá automáticamente para recibir nuevos descuentos y sólo podrá reportar novedades de inactivación. La renovación podrá hacerla nuevamente hasta la siguiente vigencia, sin excepciones.
- 4.1.7. En todo caso, si La Entidad Operadora no presenta la documentación requerida para la renovación del código previamente asignado o no supera el proceso, y la misma deba seguir percibiendo pagos a su favor o cuente con descuentos activos en la nómina del FOPEP, estará sujeta a realizar inmediatamente la actualización de datos, remitiendo la documentación requerida para este proceso y que se encuentra publicada en el siguiente link: <https://www.fopep.gov.co/actualizacion-de-datos/>, so pena de suspender definitivamente el código de descuento e inaplicar los descuentos a favor de la entidad originadora.
- 4.1.8. La documentación para el proceso de actualización de datos será solicitada una única vez, a través del correo electrónico informado por la entidad en el último proceso de renovación o actualización, una vez agotado el plazo indicado en dicha solicitud, La Pagaduría procederá a suspender el giro de los recursos de los descuentos que están siendo aplicados, con el fin de que la Entidad Operadora proceda con la actualización de datos. Si pasados 3 meses de la suspensión del giro de los recursos, la Entidad Operadora no ha realizado la actualización de datos, La Pagaduría efectuará la inactivación de descuentos y reintegro de los valores a los pensionados; situación que será notificada a los últimos datos de contacto suministrados por la Entidad Operadora.
- 4.1.9. Cuando se presenten cambios representativos en la información suministrada en el "Formulario de Conocimiento del Cliente", la Entidad Operadora, deberá notificar respecto a la actualización de datos básicos (dirección, teléfono, celular, correo electrónico, etc.) a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin. La Pagaduría no se hace responsable por cualquier inconveniente que pudiere presentarse como consecuencia de la no actualización oportuna de los datos básicos, o actualización errada de la información, o actualización de datos con información incorrecta que no permita establecer contacto con la Entidad Operadora.
- 4.1.10. Los Fondos de Empleados y/o Asociaciones que realizan operaciones de crédito para descuento por nómina deberán adjuntar dentro de la documentación para asignación o renovación, el código RONEOL renovado a la vigencia actual del proceso a aplicar.

En caso de presentar exclusión de dicho requisito, el mismo deberá venir soportado en concepto emitido únicamente por Cámara de Comercio, como Ente responsable de la administración del RONEOL.

- 4.1.11. El código asignado para descuentos por nómina es único, individual e intransferible y bajo ninguna circunstancia, podrá ser cedido, prestado, alquilado, endosado o transferido. Una vez asignado el código de descuento, será responsabilidad de la Entidad Operadora el correcto uso del mismo. En los casos de códigos asignados a Patrimonios Autónomos y Fondos de Inversión Colectiva, la entidad responsable de la administración y correcto uso del mismo, será la Fiduciaria administradora del vehículo de inversión.
- 4.1.12. No se dará trámite a solicitudes de asignación o renovación de código de descuentos, en las que se identifiquen documentos fraudulentos y/o información falsa que pueda inducir al error a La Pagaduría.
- 4.1.13. No se dará trámite a solicitudes de asignación o renovación de código de descuento, a entidades con antecedentes internos o externos de: 1) Cláusulas y prácticas abusivas en la relación comercial con sus clientes, 2) Demoras injustificadas en la inactivación de descuentos prepagados por parte de los pensionados, 3) Investigaciones o sanciones asociadas al riesgo de LA/FT/PADM/C, 4) Que directa o indirectamente a través de su fuerza comercial propia o tercerizada, soliciten, guarden, usen, descarguen, los datos de los pensionados y claves de acceso a plataformas, para descargar cupones de pago, certificaciones o radicar PQRS en nombre de los mismos, para el aprovechamiento propio, de la entidad o de terceros, 5) Que presenten casos reiterativos de suplantación a pensionados, independiente del proceso interno o tercerizado que realicen para garantizar ante La Pagaduría el adecuado conocimiento de sus clientes y 6) De haber iniciado o renovado un servicio o descuento sin solicitud o autorización expresa del cliente. 7) Que compartan información personal o sobre los descuentos de los pensionados a otras entidades, personas o terceros en general, sin previa autorización de cada uno de los mismos.

4.2. Publicidad

- 4.2.1. La Entidad Operadora deberá consultar la información publicada por La Pagaduría frente a los requisitos, condiciones y cronograma para presentar la solicitud de asignación o renovación del código, publicación que se actualiza dentro del primer trimestre de cada anualidad en la página WEB www.fopep.gov.co y en el Portal Terceros, por la opción Información de Interés.
- 4.2.2. La Entidad Operadora deberá consultar permanentemente la página del Consorcio FOPEP 2022, así como la opción Información de Interés del Portal Terceros, con el fin de mantenerse actualizada sobre las últimas noticias, novedades, políticas o campañas publicadas sobre el proceso de reporte de novedades de descuento y demás información de interés.

5. POLÍTICAS PARA EL REPORTE DE NOVEDADES DE INGRESO, INACTIVACIÓN O CESIÓN DE DESCUENTOS

5.1. Generales

- 5.1.1. La Pagaduría no recibirá descuentos nuevos por concepto de libranzas, aportes u otros autorizados por los pensionados si se presentan las siguientes condiciones:
- Por orden expresa de una autoridad competente.
 - Por liquidación, cancelación o pérdida de la personería jurídica.
 - Por no renovación del código de descuento.
 - Por no renovación del código ante el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo (RONEOL), cuando la entidad realice operaciones de crédito para descuento por nómina.
 - Por ausencia o demora injustificada en la respuesta de peticiones, quejas o reclamos que sean trasladadas por La Pagaduría a La Entidad Operadora o que sean radicadas directamente por el pensionado ante La Entidad Operadora y que sean puestas en conocimiento de La Pagaduría por parte del pensionado.
 - Por brindar respuesta, acuse de recibido o confirmación de inactivación de descuentos a los pensionados o terceros y que no son reportados oportunamente a la pagaduría, pese a su confirmación.

Nota: En cualquiera de los casos, la Entidad Operadora, está en la obligación de seguir reportando novedades de inactivación, sobre los descuentos ya incluidos en la nómina.

- 5.1.2. La Entidad Operadora declara que con la firma del acuerdo ha leído y acepta los requisitos mínimos para el reporte de novedades que se encuentran publicados en la página WEB del Consorcio FOPEP <https://www.fopep.gov.co>; sección Otros Servicios / Entidades Operadoras de Libranzas y Afiliaciones; en el cual se encuentra el detalle de los siguientes procesos:
- Elaboración de Archivo Plano.
 - Archivo Plano para Ingresos e Inactivaciones.
 - Parámetros para Aprobación de Novedades.
 - Carpeta Imágenes de Libranzas o Autorizaciones.
 - Respuesta de Novedades.
 - Reporte de Novedades de pensionados que no firman (Firma a ruego).
 - Requisitos para el reporte de descuentos sobre la mesada de pensionados con persona de apoyo y menores de edad.
 - Otros servicios asociados al proceso.
- 5.1.3. La Entidad Operadora realizará el reporte de novedades, a través de los medios dispuestos por La Pagaduría, así como también se obliga a reportar las novedades cumpliendo con las condiciones mínimas establecidas para cada tipo de novedad y haciendo uso de cada uno de los canales establecidos para cada proceso, como son: Portal Terceros o PQRS.
- 5.1.4. La Entidad Operadora consultará el cronograma para el reporte de novedades que se encuentra en la página WEB de La Pagaduría <https://www.fopep.gov.co>, en la sección Entidades Operadoras de Libranzas y Afiliaciones Reporte de Novedades y también se encuentra publicado en el Portal Terceros / Información de Interés; el cual es actualizado anualmente, brindándole a La Entidad Operadora información oportuna para la planeación en el reporte de novedades de la vigencia próxima.
- 5.1.5. La Pagaduría no atenderá solicitudes o trámites adelantados por personas distintas al Representante Legal o a quien éste haya autorizado mediante el diligenciamiento del “Formulario de Conocimiento del Cliente”. En caso de presentarse modificaciones de las personas autorizadas para adelantar los trámites ante La Pagaduría, durante la ejecución y vigencia del presente Acuerdo Operativo, será responsabilidad de la Entidad Operadora actualizar la información de personas autorizadas a través del Portal Terceros, el cual es el canal de comunicación para el reporte de novedades, La Pagaduría se abstiene de brindar información a personas distintas de quienes se encuentren correctamente autorizadas por el Representante Legal de la Entidad Operadora.
- 5.1.6. La Entidad Operadora garantizará que todas las solicitudes de descuento remitidas cuentan con la previa, escrita y expresa autorización de los pensionados, para que le sean realizados los descuentos por parte de La Pagaduría; así como la identificación plena del pensionado y en caso de requerirse, se obliga a remitir con prontitud a La Pagaduría la documentación soporte.
- 5.1.7. La Pagaduría efectuará el procesamiento de las novedades reportadas por las entidades, cumpliendo con las condiciones y límites establecidos en la normatividad vigente, salvo situaciones de fuerza mayor relacionadas con el funcionamiento del sistema de información, en caso de presentarse dichas situaciones La Pagaduría informará a las entidades oportunamente; por ende, es responsabilidad de La Entidad Operadora, revisar oportunamente el resultado de las novedades de ingreso e inactivación que se envían vía correo electrónico y se encuentran publicadas en el Portal Terceros, por la opción Reportes y Novedades, con el fin de validar su correcto procesamiento o en su defecto efectuar los ajustes a que haya lugar para que la misma sea debidamente aplicada en la nómina del FOPEP.
- 5.1.8. La Entidad Operadora cumplirá sin condicionamiento alguno, lo estipulado en el presente Acuerdo Operativo, así como lo establecido en los demás documentos, instructivos, flash informativos, manuales o demás políticas que se lleguen a implementar para el proceso de reporte de novedades de descuento.
- 5.1.9. La Entidad Operadora se obliga a informar oportuna y únicamente a través de los canales autorizados, cuando se presenten situaciones atípicas en el funcionamiento del Portal Terceros, para el reporte de novedades de ingreso, inactivación, actualización de datos o renovación de código que afecte el reporte normal de novedades.
- 5.1.10. Con la simple suscripción del presente Acuerdo Operativo La Entidad Operadora garantizará que la tasa de interés sobre los descuentos que serán reportados sobre la nómina administrada por La Pagaduría, no sobrepasa la tasa máxima de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia. El incumplimiento comprobado de este punto, será motivo de **revocación** del código de descuento.

5.2. Publicidad

- 5.2.1. La Entidad Operadora informará oportuna y previamente a los pensionados y a La Pagaduría todos los cambios concernientes a sus obligaciones, en referencia a: Cesiones de cartera, proceso concursal, intervención, reestructuración de pasivos, reorganización, disolución o liquidación voluntaria u obligatoria. En estos casos se validará la pertinencia en el ingreso de nuevos descuentos.
- 5.2.2. La Entidad Operadora brindará información clara y oportuna a los pensionados, sobre los términos y condiciones de las libranzas o autorizaciones de descuentos adquiridos con la entidad. Así como también los cambios que puedan presentar dichas obligaciones por intereses variables, adquisición de seguros, cesiones de cartera o demás procesos que afecten las condiciones iniciales aceptadas por el pensionado al momento en que adquirió el producto o servicio financiero.
- 5.2.3. La Entidad Operadora deberá entregar al pensionado deudor, copia de la liquidación del crédito otorgado, y copia de la libranza y/o aportes u otros autorizados por los pensionados debidamente diligenciados, tanto al momento en que adquiere la obligación, como cuando la requiera posteriormente. Si el pensionado realiza el prepago de préstamos, es obligación de la Entidad Operadora, una vez aplicado el abono o pago total, entregar inmediatamente la nueva liquidación del crédito o el paz y salvo, respectivamente.
- 5.2.4. La Entidad Operadora garantizará que ha entregado al pensionado, copia de los estatutos en los que se establece la cuota o aporte que debe realizar, para los casos en que apliquen descuentos por afiliación, así como también informar previamente cuando se van a presentar incrementos de aportes o cuotas extraordinarias por diferentes conceptos, situación que deberá certificarse a través del acta de asamblea, estatutos u oficio suscrito por el presidente y/o Representen Legal de la Asociación. Las asociaciones garantizarán que, para el reporte de una cuota extraordinaria, el pensionado ya cuente previamente con afiliación efectiva y aporte activo en nómina correspondiente a dicha afiliación.
- 5.2.5. La Entidad Operadora se compromete a cumplir con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1527 de 2012 que señala respecto de las obligaciones lo siguiente: *“Artículo 5°. Obligaciones de la entidad operadora. Sin perjuicio de las responsabilidades que le asisten por mandato legal y reglamentario, La Entidad Operadora tiene el deber de dejar a disposición de los beneficiarios de sus productos, bienes y servicios a través de la modalidad de libranza, el extracto periódico de su crédito con una descripción detallada del mismo, indicando un número de teléfono y dirección electrónica en caso de dudas o reclamos, así mismo, deberá reportar la suscripción de la libranza a los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, para lo cual deberá cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos por estos en sus reglamentos y lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.”*

5.3. Intercambio de información

- 5.3.1. La Entidad Operadora dará cumplimiento a la Política *“Correo Institucional, Mensajes con Seguridad”*, la que obliga a que solo puedan ser remitidos listados (DESCAPLI, DESCNOAP, DEFALCON), respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición (PQRSD), y claves de acceso a aplicativos como VPN (Forticlient), Portal Terceros o cualquier tipo de información a compartir referente a los códigos de descuento asignados; única y exclusivamente a cuentas corporativas, es decir, cuentas con dominio propio y no cuentas de dominio público, tales como servicios ofrecidos gratuitamente al público como: gmail, hotmail, outlook, yahoo, entre otras.
- 5.3.2. La Entidad Operadora se obliga a cumplir con los requisitos técnicos mínimos establecidos para la correcta instalación, conexión y uso de la VPN (Forticlient), tanto a nivel de hardware como de software, dentro de los cuales se destacan: versión mínima del sistema operativo, permisos al aplicativo en antivirus, configuración de puertos de entrada y de salida al Firewall, entre otros, que se encuentran detallados en el Manual de Instalación de la VPN y que le permiten conectar el aplicativo para contar con el acceso seguro al Portal Terceros.
- 5.3.3. La Entidad Operadora garantizará que los correos electrónicos suministrados para la remisión de información y resultados del procesamiento de novedades, no presentan bloqueos o fallas que impidan la recepción de información enviada desde las cuentas de correo establecidas por La Pagaduría, asimismo se obliga a revisar constantemente el spam o correo no deseado, para validar la recepción de información por parte de La Pagaduría.

- 5.3.4. La Pagaduría publicará los resultados de los descuentos reportados en el Portal Terceros, o los remitirá al correo electrónico informado por La Entidad Operadora en el "Formulario de Conocimiento del Cliente". La Entidad Operadora garantizará que las cuentas de correo le pertenecen y se responsabilizará del uso adecuado de la información que por allí se intercambie. Las novedades o cambios que se presenten relacionadas con el Representante Legal, las personas autorizadas y los datos de contacto deberán informarse tan pronto como ocurran mediante los diferentes canales de atención: Portal Terceros, opción Actualización de Datos, PQRS, Comunicaciones o actualización del Formulario de Conocimiento del Cliente.
- 5.3.5. La Entidad Operadora deberá verificar mensualmente el archivo denominado "DESCAPLI" (Descuentos Aplicados), que podrá ser enviado por La Pagaduría vía correo electrónico, pero que también se encuentra disponible en el Portal Terceros, por la opción Reportes y Novedades, en el cual se detallan todos los descuentos realizados a favor de La Entidad Operadora en ese mismo mes; con el fin de realizar la conciliación respectiva y aplicación de cuotas giradas producto de los créditos o autorizaciones de descuento previamente aprobadas por los pensionados.
- 5.3.6. La Entidad Operadora deberá verificar mensualmente el archivo denominado "DESCNOAP" (Descuentos No Aplicados), que podrá ser enviado por La Pagaduría vía correo electrónico, pero que también se encuentra disponible en el Portal Terceros, por la opción Reportes y Novedades, en el cual se detallan todos los descuentos activos registrados a favor de La Entidad Operadora, que a la fecha se encuentran en turno de aplicación y sus causales, La Entidad Operadora debe verificar las causales y realizar las gestiones respectivas directamente con los pensionados. En caso de presentarse la causal "Pensionado Fallecido" proceder con la inactivación de los mismos, de lo contrario, La Pagaduría procederá con la inactivación automática de los descuentos en turno de aplicación que tengan como causal "Pensionado Fallecido", pasados dos meses de su identificación; esto como acción correctiva para la depuración de los listados mensuales remitidos a Las Entidades Operadoras.
- 5.3.7. La Entidad Operadora deberá verificar el archivo denominado "DEFALCON" (Descuentos por Identificación de Fallecidos), que podrá ser enviado por La Pagaduría vía correo electrónico, pero que también se encuentra disponible en el Portal Terceros, por la opción Reportes y Novedades, en el cual se detallan los pensionados fallecidos a los que se les ha aplicado descuentos con posterioridad al periodo de fallecimiento. Con la suscripción del presente Acuerdo Operativo, La Entidad Operadora autoriza al Consorcio FOPEP para realizar de forma automática las deducciones del pago mensual, correspondientes a cuotas de libranzas, aportes u otras autorizaciones de descuento previamente giradas y que correspondan a cuotas aplicadas después de la fecha de deceso del pensionado; cuotas que son objeto de reintegro a la Nación.
- 5.3.8. La Entidad Operadora se obliga a revisar las respuestas de novedades de ingreso e inactivación de descuentos, que son remitidas al correo electrónico o que pueden consultar a través del Portal Terceros, opción "Reportes y Novedades", y en caso que se presenten rechazos, deberán validar la causal de dicha inconsistencia, efectuar la corrección y remitir nuevamente el respectivo reporte. Para el caso de inactivaciones, garantizar que la misma quede efectivamente aplicada, para que no se efectúen descuentos adicionales a los pensionados.
- 5.3.9. La Entidad Operadora emitirá respuesta clara y oportuna a las solicitudes realizadas por La Pagaduría, dentro de los días mencionados en las solicitudes emitidas, las cuales serán enviadas al correo electrónico registrado por La Entidad Operadora, dando trámite dentro de los términos establecidos por La Pagaduría o informando las razones por las cuales no puede dar cumplimiento a ese término; esto con el fin de dar trámite a la solicitud del pensionado contra la Entidad Operadora, que normalmente se eleva directamente a La Pagaduría.

5.4. Integridad de la información

- 5.4.1. Con la suscripción del presente Acuerdo Operativo, La Entidad Operadora se hace responsable por la información que remite en el proceso de novedades, la verificación de la respuesta y el uso del canal autorizado para la remisión de novedades, Portal Terceros. También garantiza estar de acuerdo con los Términos y Condiciones del Portal Terceros, así como entiende que el proceso de reporte de novedades e ingreso al Portal de Terceros, es autogestionable, dado a que La Pagaduría, hace entrega de instructivos, plantillas, manuales y guías para el proceso de reporte de novedades y uso y manejo del Portal Terceros.
- 5.4.2. La Entidad Operadora deberá informar en la estructura diseñada para el reporte de novedades de descuentos, los datos básicos de pensionados que se generen producto de las nuevas libranzas y/o aportes u otros autorizados por los pensionados reportados a La Pagaduría. La Entidad Operadora, está en la obligación de suministrar información veraz, cierta y actualizada de los datos

básicos de los pensionados. Es importante precisar, que La Pagaduría se libra de toda responsabilidad de la información inconsistente y/o errónea que sea reportada para la aplicación de los descuentos. Para lo cual la Entidad Operadora deberá realizar en el menor tiempo posible todas las correcciones que implique dicha situación.

- 5.4.3. La Entidad Operadora garantizará que toda la información que reporta a La Pagaduría, en el proceso de novedades a través de archivo plano y en las imágenes es consistente, autentica, integral, veraz, real, legible, y está debidamente soportada en las libranzas y autorizaciones de descuentos suscritas por cada uno de los pensionados y en el proceso de **identificación plena** del usuario que tenga establecido; e igualmente asume la completa responsabilidad frente a cualquier situación en la cual estas condiciones no se cumplan.
- 5.4.4. La Pagaduría no se responsabilizará de las inconsistencias en la información que presenten las Entidades Operadoras y los autorizados por éstas, o presentada por fuera de los parámetros establecidos y que generen descuentos no aplicados o aplicados a entidades diferentes, pensionados diferentes o por valores erróneos o distintos a los reportados. De presentarse estas situaciones La Entidad Operadora estará en la obligación de realizar los trámites necesarios para la corrección de la información y/o devolución de valores, dando respuesta dentro de los términos establecidos por La Pagaduría para solucionar la situación, de lo contrario, La Pagaduría podrá descontar los valores de los pagos a efectuar a La Entidad Operadora y suspender de forma inmediata el código asignado, imposibilitando el ingreso de nuevos descuentos.
- 5.4.5. La Entidad Operadora garantizará y asegurará que conserva todos los soportes originales, que acreditan la existencia de la obligación y autorización de descuento por parte de los pensionados, para cada uno de los registros reportados en el archivo plano remitido a través de los medios establecidos por La Pagaduría.
- 5.4.6. La Entidad Operadora suministrará a La Pagaduría, previa solicitud y en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles, los soportes que acreditan la existencia de la obligación y autorización de descuento por parte de los pensionados, con el fin de efectuar auditorias que tienen como propósito verificar el cumplimiento de las condiciones del presente Acuerdo Operativo o a solicitud de Entes Judiciales.
- 5.4.7. La Entidad Operadora reintegrará a los pensionados en el menor tiempo posible, las sumas descontadas que hayan sido aplicadas con documentos falsos, así como informará a La Pagaduría cuando se presente dicha situación con los debidos soportes de subsanación y los planes de acción implementados para mitigar el riesgo de suplantación en nuevas operaciones.

5.5. Plena identificación del usuario y/o pensionado

- 5.5.1. Es responsabilidad exclusiva de la Entidad Operadora, adelantar todos los trámites necesarios de validación de la identidad de quienes van a adquirir las obligaciones, verificando y garantizando plenamente su identificación y la autenticidad de los documentos soporte del descuento, independiente de que el servicio de validación sea in-house o tercerizado, así como también la aplicación de las normas relativas a la prevención del Lavado de Activos Financiación del Terrorismo y Corrupción conforme a lo estipulado en la Circular Externa 055 de 2016 y 011 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia o a la normatividad aplicable a su sector económico.
- 5.5.2. La Entidad Operadora garantizará la plena identificación del usuario y/o pensionado, por tanto, asume la completa responsabilidad en casos en que se lleguen a presentar suplantaciones de identidad, responsabilizándose por las falencias del proceso de validación efectuado, así como las legales y operativas que dicha situación contraiga; a su vez, deberá implementar e informar a La Pagaduría las acciones de mejora implementadas para mitigar que esta situación no se vuelva a presentar.
- 5.5.3. La Entidad Operadora realizará bajo su responsabilidad un adecuado proceso de vinculación y conocimiento del cliente, garantizando la plena identificación del usuario que pretenda acceder a alguno de sus productos o servicios financieros a través de la modalidad de libranza. Si se llegan a presentar documentos fraudulentos o suplantación de identidad y/o información falsa o errónea recibidas por las Entidades Operadoras en el proceso de reporte que originen descuentos o giros derivados de tal documentación, tal situación y su corrección será responsabilidad de la Entidad Operadora, quien se obliga a reintegrar a los pensionados afectados, la totalidad de las sumas a ellos descontadas de forma errada, una vez verificada o acreditada la irregularidad. En caso que la entidad no reintegre de forma oportuna, con la firma del presente Acuerdo Operativo, la Entidad Operadora autoriza a La Pagaduría para descontar en los pagos subsiguientes efectuados a la Entidad Operadora aquellos valores que no debieron ser descontados a los pensionados, con el fin de realizar los reintegros a los afectados.

5.5.4. Dentro del proceso de conocimiento del cliente, la Entidad Operadora es la responsable de validar si el usuario o pensionado cuenta con las condiciones suficientes para la adquisición de los productos o servicios financieros por sí mismo, o si requiere de curador, persona de apoyo o representante del menor de edad, para los trámites de libranza. En caso que el pensionado presente alguna de estas condiciones, el reporte deberá efectuarlo a través del PQRS, cumpliendo con los requisitos que se encuentran publicados en la página WEB de La Pagaduría <https://www.fopep.gov.co>; sección Otros Servicios / Entidades Operadoras de Libranzas y Afiliaciones.

5.6. Inactivación de descuentos y reintegro de recursos a pensionados

5.6.1. Es obligación de las Entidades Operadoras remitir en forma inmediata el reporte de inactivaciones, con el fin de no afectar la capacidad de endeudamiento de los pensionados. En caso de que La Pagaduría reciba quejas de los pensionados por demoras injustificadas en la entrega de paz y salvos o inactivación de los mismos, serán trasladadas a la Entidad Operadora y la misma deberá enviar una respuesta escrita al pensionado con copia a esta pagaduría, en la que indique las razones que han impedido el reporte de la novedad, de no recibirse respuesta oportuna se procederá con la inactivación de los mismos. La fecha límite máxima de reporte será de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de cancelación de la obligación del pensionado a la Entidad Operadora. El incumplimiento comprobado e injustificado de esta obligación dará origen a una suspensión del código de descuento así: 1ª vez: 1 mes; 2ª vez 2 meses, 3ª vez: revocación del código.

5.6.2. La Pagaduría podrá dejar de aplicar los descuentos reportados por concepto de libranzas, aportes o autorizaciones de descuento si la Entidad Operadora presenta las siguientes condiciones:

- Por orden expresa de una autoridad competente.
- Por no renovación del código de descuento.
- Cuando se presenten inconsistencias en los documentos soporte del descuento.
- Por rechazos en el proceso de pagos, que en su proceso de confirmación no sea posible establecer contacto con la Entidad Operadora o no se reciba una respuesta oportuna.
- Por imposibilidad de contactabilidad con la Entidad Operadora o no respuesta oportuna para confirmar la veracidad de paz y salvos o solicitudes de desafiliación allegados por los pensionados.
- Por ausencia o demora injustificada en la respuesta de peticiones, quejas o reclamos que sean trasladadas por La Pagaduría a La Entidad Operadora o que sean radicadas directamente por el pensionado ante La Entidad Operadora y que sean puestas en conocimiento de La Pagaduría por parte del pensionado.
- Por brindar respuesta, acuse de recibido o confirmación de inactivación de descuentos a los pensionados o terceros y que no son reportados oportunamente a la pagaduría, pese a su confirmación.

Nota: En cualquiera de los casos, la Entidad Operadora, está en la obligación de seguir reportando novedades de inactivación, sobre los descuentos ya incluidos en la nómina.

5.6.3. La Pagaduría podrá realizar la inactivación directa de los descuentos, cuando se presenten alguna de las siguientes situaciones:

- 1) Procesos de insolvencia: Cuando un operador de insolvencia acreditado y facultado nos notifica el inicio de un proceso de negociación de deudas por insolvencia económica de persona natural no comerciante, y solicitan a La Pagaduría la inactivación del descuento. La Entidad Originadora estará pendiente del proceso de insolvencia y si este proceso fracasa, solicitará inmediatamente al operador de insolvencia para que informe dicha situación a La Pagaduría.
- 2) Revisión de rechazos de inactivación de descuentos: Al cierre de cada nómina se verifican los rechazos de las inactivaciones de descuentos reportadas por cada una de Las Entidades Operadoras. Para los casos en los cuales se presenten inconsistencias que no hayan permitido la inactivación exitosa de un descuento y que La Entidad Operadora no haya subsanado, se procederá con la inactivación con el fin de evitar quejas por parte de los pensionados.
- 3) Inactivaciones casos especiales: Pagaré cero, entidades en liquidación o intervenidas, reclamos no atendidos por la Entidad Operadora dentro del tiempo establecido en la notificación, paz y salvos, y suplantaciones. Cuando se realicen inactivaciones por las situaciones antes descritas, La Pagaduría genera notificación al correo electrónico autorizado por la Entidad Operadora.

5.6.4. La Entidad Operadora inactivará los descuentos por libranzas en aquellos casos en los que los saldos hayan sido recuperados por medios diferentes, como por ejemplo procesos judiciales, prepagos, retenciones, compras de cartera, entre otros.

5.6.5. Los descuentos que se hayan realizado y no puedan ser ubicados a órdenes de la Entidad Operadora debido a la falta o deficiencia en la información de la entidad, como por ejemplo: No renovación anual del código de descuento, no actualización de datos en cumplimiento con lo establecido en la Circular Externa 055 de 2016 Parte I, Título IV, Capítulo IV, específicamente en el numeral 4.2.2.2.1 emitida Superintendencia Financiera de Colombia, el cual indica la importancia de contar con los datos básicos actualizados, como mínimo una vez al año, cuentas bloqueadas, cuentas canceladas, reclamaciones por parte de los pensionados por la no ubicación de la entidad o por órdenes judiciales, serán reintegrados a los pensionados, se inactivarán los descuentos y esta situación será notificada por escrito a la Entidad Operadora a la última dirección reportada en el “Formulario de Conocimiento del Cliente”.

5.7. Cesión de cartera y reporte de fallecidos

5.7.1. Las cesiones de cartera, podrán ser aplicadas únicamente a favor de personas jurídicas que cuenten con código RNEOL renovado en la vigencia actual y que cuenten con código de descuento asignado por La Pagaduría; tal como lo establece el art. 6 de Ley 1527. El proceso de cesión de cartera, deberá reportarse conforme lo establecido en el procedimiento que puede ser consultado en nuestra página WEB www.fopep.gov.co, opción Entidades Operadoras de Libranzas y/o Afiliaciones.

5.7.2. Las Entidades Operadoras solo podrán realizar cesiones de cartera, entre entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, para Entidades Operadoras no vigiladas que pretendan enajenar derechos patrimoniales de contenido crediticio derivados de operaciones de libranza, solo podrán hacerlo a favor de: 1) Patrimonios autónomos administrados por Sociedades Fiduciarias sujetas a la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia, 2) Fondos de Inversión Colectiva. El patrimonio autónomo o fondo de inversión colectiva que se constituya deberá efectuar la operación de adquisición, recibir los recursos de los descuentos de parte de los empleadores o entidades pagadoras y, en general, administrar la cartera. Esto de acuerdo a lo ordenado por la Ley 1902 de 2018.

5.7.3. La Entidad Operadora informará al pensionado de forma clara y oportuna cuando se presenten cesiones de cartera sobre las obligaciones adquiridas inicialmente con un originador, situación que deberá reportar ante La Pagaduría, cumpliendo con los requisitos establecidos para el proceso de cesión de cartera, de conformidad con los requisitos publicados en la página WEB de La Pagaduría <https://www.fopep.gov.co>; sección Otros Servicios / Entidades Operadoras de Libranzas y Afiliaciones.

5.7.4. La Entidad Operadora informará a La Pagaduría el fallecimiento de un pensionado y remitirá copia del certificado de defunción, si lo tiene en su poder; así mismo, reportará la inactivación de los descuentos de los pensionados fallecidos, en caso contrario, La Pagaduría procederá con la inactivación de los mismos.

5.7.5. La Entidad Operadora se obliga a informar de manera inmediata a La Pagaduría, el fallecimiento del asociado o deudor y efectuar el reintegro inmediato de los recursos que hayan sido girados en periodos posteriores al fallecimiento.

6. ALCANCE DE OBLIGACIONES A CARGO DE LA PAGADURÍA

6.1. Las Entidades Operadoras que conceden créditos de libranza, descuento directo o prestan servicios de asociación a los pensionados de La Pagaduría, tendrán los siguientes servicios: Recepción, registro, aplicación, consignación del valor del descuento en cuenta de ahorros o corriente, y envío de la relación de descuentos aplicados y no aplicados con su causal al e-mail suministrado por la entidad al momento de diligenciar el “Formulario de Conocimiento del Cliente”. La Pagaduría no se encuentra obligada a prestar servicios adicionales a los descritos en el presente numeral. Lo anterior, dado a que la información entregada por La Pagaduría y publicada en el Portal Terceros (respuestas de novedades, listados mensuales con la relación de los descuentos activos aplicando y en turno de aplicación con su debida causal de no aplicación) a las Entidades Operadoras de Libranza, garantizarán la entrega oportuna de información para que realicen la conciliación mensual de descuentos e identifiquen el estado de los mismos.

6.2. La Pagaduría, no entregará información sobre la capacidad de pago del pensionado, salvo orden judicial (Art. 2.2.8.5.2 Parágrafo Decreto 1833 de 2016.). Por lo anterior, las Entidades Operadoras asumen la responsabilidad de verificar la capacidad de endeudamiento directamente con cada pensionado. El descuento a reportar deberá corresponder a la totalidad de la cuota inicial negociada con el pensionado, en caso de identificarse cuotas parciales o intento de ingreso con valores adicionales para completar la totalidad de la cuota negociada inicialmente, esta deberá venir debidamente autorizada por el pensionado y este último deberá

tener previo conocimiento del reporte de ingreso de dichas obligaciones. Si la autorización de las cuotas se realiza con documentos en blanco previamente firmados por los pensionados, el diligenciamiento para la completitud de las cuotas deberá estar claro en la carta de instrucciones.

- 6.3. La Pagaduría no ejercerá funciones de central de riesgos, intermediación de créditos, ni cumplirá funciones de central de información, ni de visación de firmas, ni realiza funciones parecidas o similares que sirvan de respaldo a decisiones para aprobación o negación de créditos. Por tanto, la responsabilidad absoluta en el conocimiento y plena identificación del cliente para el otorgamiento o no de créditos es de la Entidad Operadora y no de La Pagaduría, la cual es ajena a las relaciones comerciales que se establecen entre el pensionado y la Entidad Operadora del código de descuento.
- 6.4. La Pagaduría no prestará servicios de recaudo o cobro de cartera, así como tampoco ejerce actividades encaminadas a la recuperación de cartera de las Entidades Operadoras y tampoco puede ser utilizada como vehículo para la recuperación de cartera, para créditos otorgados bajo modalidad de libranza que no se hayan reportado oportunamente o bajo la modalidad de descuento por nómina o para créditos bajo modalidades de pago diferentes a descuento directo por nómina, que luego del incumplimiento de pago por parte del deudor, pretendan ingresar para descuento por nómina.
- 6.5. La Pagaduría no prestará servicio de archivo, guarda o custodia de libranzas, autorizaciones de descuentos o títulos valores que respalden las obligaciones adquiridas por los pensionados; dichos documentos originales deberán ser custodiados por cada una de las Entidades Operadoras y por tanto La Pagaduría no se encuentra en la obligación de remitir copia de libranzas o autorizaciones de descuentos reportadas por Las entidades Operadoras a excepción de las solicitudes allegadas por los Entes de Control. Sin embargo, es responsabilidad de la Entidad Operadora, entregar copia de la libranza en caso que sea solicitada por parte del Pensionado o de La Pagaduría.
- 6.6. La Pagaduría no actuará como garante de las obligaciones adquiridas por los pensionados, únicamente funge como entidad pagadora para la aplicación y giro de los recursos producto de los descuentos reportados por Las Entidades Operadoras adjudicatarias del código de descuentos. El simple ingreso de la obligación o afiliación para descuento por nómina, no puede interpretarse como un proceso de visación o autorización dada por La Pagaduría, la obligación del proceso de vinculación y conocimiento del cliente es responsabilidad absoluta de la Entidad Operadora, al ser con quien el pensionado suscribe un contrato de mutuo, asociación y/o vinculación para la adquisición de un producto o servicio, generando un vínculo contractual directo entre Entidad Operadora y el Pensionado, en el cual, no interfiere La Pagaduría.
- 6.7. La Pagaduría no suministrará información telefónica sobre la aplicación de descuentos a las Entidades Operadoras, ni a los pensionados solicitantes; es responsabilidad de La Entidad Operadora, validar y conciliar esta información de acuerdo con los resultados oportunos que son remitidos por La Pagaduría y que se encuentran publicados en el Portal Terceros, opción Reportes y Novedades.
- 6.8. La Pagaduría informará a la Entidad Operadora, sobre las solicitudes y quejas que los pensionados presenten sobre la entidad, y solicitará que se emita una respuesta clara y oportuna al pensionado, con copia a La Pagaduría.
- 6.9. La Pagaduría no se encuentra en la obligación de atender peticiones reiterativas por parte de la Entidad Operadora, en caso de presentarse se procederá a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, que trata sobre: Peticiones irrespetuosas, oscuras, o reiterativas.

7. USO INDEBIDO DEL CÓDIGO – CAUSALES DE SUSPENSIÓN

La Pagaduría hará seguimiento a las siguientes situaciones mediante el envío de comunicaciones, traslados por competencia, reuniones periódicas, citación de las entidades, con el fin de llegar a acuerdos en la mejora del proceso, si finalmente no es posible la solución, se presenta incumplimiento a los acuerdos o se evidencia la continuidad en prácticas no autorizadas o uso indebido del código, se realizará la suspensión del código para el ingreso de nuevos descuentos, producto de:

- 7.1. Indicador de rechazos mayor o igual al 15% mensual en el reporte de novedades de ingreso.

- 7.2. Indicador de rechazos de inactivaciones, que en medición trimestral supere el 5% y que generen la aplicación de cuotas adicionales o esté, de forma arbitraria reteniendo al pensionado, imposibilitándole la libre escogencia de Entidad Operadora de Libranza.
- 7.3. Reclamaciones o quejas de los pensionados por inadecuada prestación de servicios o inactivación inoportuna de las obligaciones canceladas en forma anticipada, la cual debe ser reportada en forma inmediata una vez el pensionado cancele la obligación.
- 7.4. Reportes y/o noticias negativas de las Entidades Operadoras, sus representantes legales, autorizados para trámites y/o socios, accionistas, que se puedan materializar en eventos de riesgo operativo, reputacional o legal.
- 7.5. Cuando no sean atendidas oportunamente las solicitudes o requerimientos efectuados por La Pagaduría, por los diferentes canales de notificación: correo electrónico, oficios, PQRSD, entre otros.
- 7.6. Por el ingreso de descuentos con información errada, incompleta o inexacta que genere la aplicación de deducciones a pensionados que no correspondan al tomador original del crédito.
- 7.7. En caso de que La Pagaduría tenga conocimiento o le sea notificado el uso indebido e incorrecto en el manejo del código, donde se evidencie que la administración del mismo ha sido entregada a un tercero diferente al titular o adjudicatario del código, para evadir trámites legales de venta de cartera (Ley 1902 de 2018).
- 7.8. Por hacer uso indebido o no autorizado del nombre y logo de La Pagaduría para fines comerciales, o que dentro de sus actividades comerciales de atracción tenga contemplado vincular a La Pagaduría para la consecución o retención de clientes.
- 7.9. Por la no renovación del código de descuento dentro de las fechas establecidas, que son previamente informadas por La Pagaduría a través de la página WEB, correos electrónicos y Portal Terceros.
- 7.10. Al evidenciarse de forma reiterativa casos de suplantación de pensionados, independientemente del origen de la situación, puesto que tales eventos demuestran falencias en el proceso de identificación, vinculación y control de riesgos implementados por La Entidad Operadora.
- 7.11. Cuando se evidencie que la entidad a través de funcionarios directos, contratistas, proveedores, tramitadores, freelance, entre otros; esté persuadiendo al personal del Consorcio, para la entrega de información confidencial, ofreciendo dádivas, sobornos o coimas.
- 7.12. Cuando se evidencie que la entidad envía funcionarios directos, contratistas, proveedores, tramitadores, freelance; entre otros, a la sede del Consorcio para la persuasión de pensionados para la adquisición de créditos, prácticas comerciales que están totalmente prohibidas en las instalaciones de La Pagaduría.
- 7.13. Cuando se evidencie que La Entidad Operadora a través de sus funcionarios directos, contratistas, proveedores, tramitadores, freelance; entre otros, soliciten, guarden, usen, descarguen, los datos de los pensionados y claves de acceso a plataformas, para la descarga de cupones de pago, certificaciones o radicación de PQRSD en nombre de los mismos, para el aprovechamiento propio, de la entidad o terceros.
- 7.14. Cuando se evidencie que la entidad, está haciendo uso de cláusulas y prácticas abusivas, que trata la Ley 1328 de 2009, durante la negociación y ejecución de su relacionamiento con los pensionados, con el objetivo de retener arbitrariamente, dilatar o no permitir el pago total de las obligaciones adquiridas por parte de los pensionados.
- 7.15. Cuando se presenten alertas o pruebas sustanciales, donde se evidencie que La Entidad Operadora está vinculada a través de sus funcionarios directos, contratistas, proveedores, tramitadores, freelance; entre otros, con el ofrecimiento, comercialización o intercambio de presuntas bases de datos de pensionados incluidos en la nómina del FOPEP, para beneficio propio, colectivo o de terceros.
- 7.16. Incumplimiento de los parámetros establecidos en el presente Acuerdo de Operativo.

La materialización de alguna de las anteriores situaciones facultará a La Pagaduría para la suspensión del código de descuento, restringiendo el reporte de nuevas novedades de ingreso a favor de La Entidad Operadora y no podrá ser interpretada como una situación

injustificada, producto de la aceptación del presente acuerdo y debida gestión de notificación y seguimiento a La Entidad Operadora, situación que mantiene indemne a La Pagaduría y la exime de responsabilidad solidaria de las obligaciones posteriormente adquiridas por los pensionados del Fopep, en cuyo caso, La Entidad Operadora, no tendría como realizar el recaudo a través de la modalidad de libranza, producto de la reserva al derecho de recepción de nuevas novedades ejecutada por La Pagaduría.

8. RESPONSABILIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

8.1. De la Entidad Pagadora

El Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional FOPEP 2022, acoge el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 para los principios constitucionales del derecho a la intimidad, el buen nombre y el Habeas Data; ostenta en condición de responsable del tratamiento o actuación bajo la figura de encargado por disposición de acuerdo fiduciario o mandato legal, que con ocasión al diligenciamiento del presente acuerdo se recolectará, almacenará, usará, dispondrá, o por requerimiento se podrá llegar a transmitir o transferir bajo el cumplimiento de las leyes y disposiciones establecidas a nivel nacional o internacional, la información de la Entidad Operadora.

La Entidad Operadora autoriza a La Pagaduría y/o a las Fiduciarias Consorciadas para que de manera libre, expresa, inequívoca e informada; recolecte, use y tramite datos personales y sensibles en la administración de riesgos, información entre compañías y las autoridades competentes, consulte, almacene, administre, transfiera y reporte lo que considere necesario o a cualquier otra entidad autorizada, la información presentada y aquella derivada de la relación que se establece entre La Pagaduría y la Entidad Operadora. Así como también acepta el uso y entrega de la información básica de contacto y encargados de la administración de la Entidad Operadora a los pensionados, cuando en respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, derechos de petición, elevadas por estos mismos, se deba redireccionar a la Entidad Operadora, por considerarse que la solicitud elevada es de su competencia.

8.2. De la Entidad Operadora

Certifica que da cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* y Decreto 1377 de 2013 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”*, de igual forma, con la firma del presente acuerdo operativo garantizará que:

- 8.2.1. Tiene implementada una Política de Tratamiento de Datos Personales, que cuenta como mínimo con: 1) Datos básicos de la entidad, 2) Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad de los mismos, 3) Derechos que le asisten a los titulares, 4) Procedimiento de consultas y reclamos, 5) Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir y revocar información, 6) Fecha de entrada en vigencia de la política.
- 8.2.2. Dicha política se encuentra publicada tanto al interior como al exterior de la organización y es de libre visualización y consulta pública. Además que, la misma cuenta con un área o persona responsable que asuma la función de protección de datos personales u oficial de datos personales.
- 8.2.3. Tiene registradas y actualizadas sus bases de datos en calidad de responsable ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrada por la Superintendencia de Industria y Comercio y realiza el registro semestral de reclamos ante dicha Superintendencia.
- 8.2.4. Cuenta con un programa de capacitación documentado para los empleados y contratistas de la organización en materia protección de datos personales.
- 8.2.5. Ha implementado acuerdos de confidencialidad con empleados y terceros, referente al acceso a la información personal.
- 8.2.6. La información que se intercambiará producto de la ejecución del presente acuerdo operativo NO será distribuida, intercambiada, transmitida, o comercializada con otros terceros.
- 8.2.7. Evalúa las medidas de seguridad de la información personal implementadas para la protección de datos personales a sus proveedores o aliados con los cuales tiene un vínculo contractual.

- 8.2.8. Cuenta con un protocolo o procedimiento para la atención de incidentes de seguridad en materia de protección de datos personales y elabora reportes de incidentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio u otro órgano de control.
- 8.2.9. Cuenta con protocolos para la atención de requerimientos, consultas y reclamaciones en materia de protección de datos personales.
- 8.2.10. Cuenta con canales de atención: correos electrónicos, herramientas en línea, páginas WEB, líneas de atención, para la atención de los requerimientos, consultas y reclamaciones en materia de protección de datos personales.
- 8.2.11. Cuenta con las autorizaciones para el tratamiento de datos personales de sus clientes, en donde le autorizan el recaudo de información básica, tales como: dirección, teléfono, celular, municipio de residencia, departamento de residencia, correo electrónico, entre otros, que es transferida a La Pagaduría en los archivos de ingreso e inactivación de descuentos.

9. DURACIÓN Y ALCANCE DEL ACUERDO OPERATIVO

El presente acuerdo operativo tendrá una duración anual, es decir la aceptación del mismo deberá ser renovada en la misma fecha en la que se renueve el código de descuento asignado. La entrada en vigencia del código aplica desde la fecha de notificación formal por parte de La Pagaduría a la Entidad Operadora y estará vigente hasta finalización de la vigencia del proceso al cual se haya aplicado.

No obstante, el presente acuerdo está directamente condicionado al periodo en el que La Pagaduría desarrolle las actividades derivadas del contrato de encargo fiduciario No. 723 de 2022, razón por la cual las partes aceptan como causal de terminación anticipada, la terminación del contrato de encargo fiduciario suscrito entre el Ministerio del Trabajo y el Consorcio FOPEP 2022. A su vez, y en caso de un futuro proceso licitatorio para la administración del FOPEP, La Entidad Operadora acepta la continuidad del presente Acuerdo Operativo pese al eventual cambio del administrador fiduciario, dando cumplimiento a las obligaciones aquí descritas, hasta que el adjudicatario de dicho proceso publique e informe las nuevas condiciones para el siguiente proceso de asignación o renovación de códigos de descuento.

De otra parte, la Entidad Operadora o el Consorcio FOPEP 2022 en forma conjunta o de manera individual podrán dar por terminado el presente acuerdo, sin que tal determinación genere indemnización para alguna de las partes.

La suscripción del presente Acuerdo Operativo no genera un vínculo contractual o comercial entre La Pagaduría y la Entidad Operadora de Libranza, simplemente es un mecanismo de acción conforme lo estipula el artículo 6 de la Ley 1527 de 2012; sin embargo, el incumplimiento de alguna de las obligaciones aquí aceptadas podrá conllevar a la terminación anticipada del mismo y por ende, suspensión del código de descuento, lo que implicaría que la Entidad Operadora no podrá reportar nuevas libranzas sobre la nómina de esta Pagaduría y únicamente podrá reportar inactivaciones sobre los descuentos que en su momento incluyó para aplicación por nómina; situación que también aplica para los casos en que no se renueve el código de descuento.

No obstante, en caso que la Entidad Operadora no vuelva a renovar el código, las obligaciones relativas a la actualización de datos y las consecuencias de su no realización, subsistirán hasta tanto tenga descuentos activos en la nómina de La Pagaduría.

10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Toda la información de la que tengan conocimiento tanto la Entidad Operadora como La Pagaduría y la cual sea necesaria para el adecuado desarrollo del presente acuerdo, solamente podrá ser utilizada para los fines establecidos en el mismo, será responsabilidad de cada una de las partes el uso inadecuado de la información compartida.

11. INDEMNIDAD.

La Entidad Operadora mantendrá indemne y defenderá a La Pagaduría contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por responsabilidad civil o daños a terceros, derivados de la información de descuentos o suspensiones reportadas como consecuencia de la ejecución del presente acuerdo.

12. CONDICIÓN GENERAL DE MODIFICACIÓN.

En caso de que las entidades competentes dicten normas que afecten o incidan en la ejecución del presente acuerdo, se adoptaran tales disposiciones, incluyendo la suspensión o terminación del convenio si a ello hubiere lugar.

13. SUPERVISOR DEL ACUERDO.

La responsabilidad en la verificación, seguimiento, conciliación, atención de requerimientos y a lo pactado en el presente convenio estará a cargo del Representante Legal de la Entidad Operadora y de la Dirección de Atención al Pensionado por parte de La Pagaduría, quienes adoptarán, dentro de sus facultades, las medidas tendientes para la mejor ejecución de este acuerdo.

14. NATURALEZA DEL ACUERDO Y EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:

El presente acuerdo se regirá por las cláusulas en él contenidas y por las normas del derecho privado que le sean aplicables, sin embargo, la suscripción de este acuerdo tampoco confiere un mandato o representación para ninguna de las partes. Igualmente, cada una de las partes es responsable de las relaciones laborales con sus empleados y con terceros, no constituyendo el presente acuerdo ninguna relación de tipo laboral entre las partes.

15. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:

Las partes manifiestan que no se encuentran incursas en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, así como tampoco en conflicto de intereses para la suscripción y ejecución del presente acuerdo.

16. DOMICILIO Y PERFECCIONAMIENTO:

Para todos los efectos del presente convenio se tendrá como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. y estará vigente a partir de la fecha en la cual La Pagaduría notifique a la Entidad Operadora el código asignado o la renovación del mismo, conforme lo estipulado en el cronograma publicado en la página WEB.

Acepto,

Firma del Representante Legal

Firma por parte del Consorcio FOPEP 2022

Nombre y Apellidos del Representante Legal