	FORMATO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ENTRE PROCESOS	Código: GE-GP-FO-015
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer los beneficios y penalidad que se darán en la ejecución del contrato por cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de este.

2. PARTES DEL ACUERDO

Gerencia cobranzas y BRDPR – Vicepresidencia de Operaciones del FNA
Proveedor

3. DEFINICIONES

ANS: Acuerdo de Niveles de Servicio

Rango de Entrega: La altura de mora expresada en días de la cartera asignada dentro del reparto al momento de la asignación.

Rango Final: La altura de mora expresada en días de la cartera en el día de cierre o de retiro del reparto

Meta de normalización: meta establecida en función de devolver la obligación a 0 días mora

Plus cumplimiento meta: porcentaje adicional que se calculara sobre el recaudo de las obligaciones normalizadas - obligación a 0 días mora.

N días mora: Dado que no podemos establecer un número fijo de días mora, se utiliza el factor N (producto de números enteros positivos desde 1 en adelante)

Contención: obligación asignada que al cierre de mes o fecha de retiro presenta estado normalizado, mejorado o mantenido.

Normalizado: obligación que al cierre de mes o fecha de retiro se encuentra en 0 días mora.

Mejorado: obligación que al cierre de mes o fecha de retiro se devuelve de rango de mora de la asignada en rango de entrega.

Mantenido: obligación que al cierre de mes o fecha de retiro se encuentra en mismo rango de mora de entrega.

Recuperación: normalizado (0 días mora)

4. EXCEPCIONES

En caso de presentarse situaciones adversas, como cambio de condiciones económicas o del mercado y que no se encuentre contemplado al momento de firma del contrato

5. PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)

A continuación, se relaciona(n) el(los) procedimiento(s) impactado(s) con el ANS.

Código	Procedimiento
GR-RC-MN-SIAR	Manual del sistema integral de administración de riesgos (siar)
GCA-CB-PR-004	Asignación y seguimiento de cartera preventiva y administrativa
GCA-CB-PR-002	Normalización, reversión de normalización y extinción de acuerdos
GCA-CB-PR-003	Modificación de condiciones del crédito por posible deterioro de la cartera
GCA-CB-PR-005	Liquidación y pago de comisiones

6. FICHA TÉCNICA DE ANS

NOMBRE ANS	*Metas de contención o recuperación*
OBJETIVO	*Cumplimiento de las metas establecidas por franja de mora en contención o recuperación*
RESPONSABLES	*Contratista y Profesional Grupo cobranzas*

<table>
<tr><td>ANS</td><td>
Cumplir mínimo con las metas de contención o recuperación de acuerdo con los porcentajes definidos por el FNA.
<table>
<tr><th></th><th>CONTENCIÓN</th></tr>
<tr><td>0</td><td>95%</td></tr>
<tr><td>1-30</td><td>80%</td></tr>
<tr><td>31-60</td><td>55%</td></tr>
<tr><td>61-90</td><td>45%</td></tr>
<tr><td>91-120</td><td>35%</td></tr>
<tr><td>121-150</td><td>30%</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th></th><th>RECUPERACIÓN</th></tr>
<tr><td>151-360</td><td>20%</td></tr>
<tr><td>361-540</td><td>10%</td></tr>
<tr><td>Mayor a 540</td><td>5%</td></tr>
</table>
Matriz de rodamiento
<table>
<tr><th></th><th>CONTENCION</th><th>RECUPERADO</th><th>MANTENIDO</th><th>DETERIORO</th></tr>
<tr><td>0</td><td>95%</td><td>0%</td><td>95%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td>1-30</td><td>80%</td><td>60%</td><td>20%</td><td>20%</td></tr>
<tr><td>31-60</td><td>55%</td><td>23%</td><td>32%</td><td>45%</td></tr>
<tr><td>61-90</td><td>45%</td><td>20%</td><td>25%</td><td>55%</td></tr>
<tr><td>91-120</td><td>35%</td><td>15%</td><td>20%</td><td>65%</td></tr>
<tr><td>121-150</td><td>30%</td><td>15%</td><td>15%</td><td>70%</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th></th><th>RECUPERACIÓN</th><th>RECUPERADO</th><th>MANTENIDO</th><th>DETERIORO</th></tr>
<tr><td>151-360</td><td>20%</td><td>20%</td><td>50%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td>361-540</td><td>10%</td><td>10%</td><td>80%</td><td>10%</td></tr>
<tr><td>Mayor a 540</td><td>5%</td><td>5%</td><td>95%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>castigo</td><td>2%</td><td>2%</td><td>98%</td><td>0%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>UNIDAD DE MEDIDA</td><td>Porcentaje</td></tr>
<tr><td>PERIODICIDAD</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td>CONDICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ANS</td><td>Lograr el recaudo del saldo vencido de las obligaciones asignadas para cumplir mínimo con las metas de contención o recuperación de acuerdo con los porcentajes definidos por el FNA</td></tr>
<tr><td>ENTREGABLE</td><td>La medición es realizada por el FNA – queda como registro en la liquidación general mensual</td></tr>
<tr><td>VIGENCIA</td><td>Desde la fecha de inicio del contrato</td></tr>
</table>

BENEFICIO

- Metas de contención o recuperación

  Cuando el contratista sobre ejecute las metas de contención o recuperación de las obligaciones asignadas, el FNA realizar un pago adicional (PLUS) sobre cada franja de mora de acuerdo con la siguiente tabla:

	CONTENCIÓN	PLUS
0	95%	0.5%
1-30	80%	
31-60	55%	
61-90	45%	
91-120	35%	
121-150	30%	

	RECUPERACIÓN	PLUS
151-360	20%	0.5%
361-540	10%	
Mayor a 540	5%	

PENALIDAD

Teniendo en cuenta que la asignación de reparto a partir del segundo (2) mes de asignación se realizará por resultados del mes anterior, la asignación se realiza únicamente entre 3 casas, teniendo en cuenta que se trata de 4 proveedores quien ocupe el último puesto con los resultados más bajos por cada franja no obtendrá reparto, adicionalmente si por un periodo consecutivo de tres (3) se presenta incumplimiento de las metas, está será una causal de terminación del contrato.

En caso de incumplimiento con ejecución inferior al 80% de la meta (sin incluir castigo) se aplicará la siguiente penalidad:

Rango de Medición	Penalización
Incumplimiento entre tres (3) y cuatro (4) rangos	0,8 % del Valor de la factura
Incumplimiento en más de cuatro (4) rangos	1 % del Valor de la factura

NOMBRE ANS	*Plan de trabajo mensual*
OBJETIVO	*Recepcion del plan de trabajo establecido por el contratista para la realización de la gestión de cobro del mes de asignación.*
RESPONSABLES	*Contratista y Profesional Grupo cobranzas*
ANS	*Una vez recibida la asignación el contratista tendrá un término de tres (3) días hábiles, para presentar el plan de trabajo para la gestión de recuperación de la cartera asignada, plan que debe contener mínimo* *- La segmentación de la cartera asignada* *- La estrategia a implementar para el cumplimiento de las metas* *- Los asesores que estarán en la operación para ese mes* *- La malla de turnos*
UNIDAD DE MEDIDA	*NA*
PERIODICIDAD	*Mensual*
CONDICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ANS	*Realizar entrega en máximo los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de asignación, el plan de trabajo con las condiciones requeridas por el FNA*
ENTREGABLE	*Documento que contenga el plan de trabajo, formato excel*
VIGENCIA	*Desde la fecha de inicio del contrato*

PENALIDAD

En caso de incumplimiento se aplicará la siguiente penalidad:

Rango de Medición	Penalización
Incumplimiento en un (1) meses	0,5 % del Valor de la factura
Incumplimiento en dos (2) meses	0,7% del Valor de la factura
Incumplimientos en más de dos (2) meses	1 % del Valor total de la factura

NOMBRE ANS	*Primera gestión*

OBJETIVO	*Realizar primer contacto de gestión a todas las obligaciones asignadas en un término no superior a 4 días una vez realizada la asignación de la cartera a recuperar.*
RESPONSABLES	*Profesional Grupo cobranzas*
ANS	*Los contratistas tendrán un término de cuatro (4) días para realizar el primer barrido de gestión a toda la cartera asignada en busca de contactar al deudor.*
UNIDAD DE MEDIDA	*Porcentaje*
PERIODICIDAD	*Mensual*
CONDICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ANS	*Realizar en un término de cuatro (4) días el primer barrido de gestión a toda la cartera asignada en busca de contactar al deudor, debe dejar evidencia de la gestión en la herramienta de gestión asignada por el FNA*
ENTREGABLE	*La medición es realizada por el FNA en base a lo registrado por el contratista en la herramienta de gestión entregada por el FNA – queda como registro en la liquidación general mensual*
VIGENCIA	*Desde la fecha de inicio del contrato*

PENALIDAD

En caso de incumplimiento se aplicará la siguiente penalidad:

Rango de Medición	Penalización
Incumplimiento entre el 10% y 20%	0,5 % del Valor de la factura
Incumplimiento entre el 21% y 30%	0,7% del Valor de la factura
Incumplimiento en más del 30%	1 % del Valor total de la factura

NOMBRE ANS	*Visitas*
OBJETIVO	*Realizar visita a obligaciones con saldos de capital mayores cuando no se tiene contacto telefónico con el titular o tercero valido.*
RESPONSABLES	*Profesional Grupo cobranzas*
ANS	*El contratista deberá realizar visitas a las obligaciones que presenten montos de capital superiores a los 250 millones de pesos, siempre y cuando las obligaciones presenten una mora*

	superior a 30 días y que no haya sido contactados telefónicamente, los casos especiales asignados por el FNA.
UNIDAD DE MEDIDA	*Numero de obligaciones*
PERIODICIDAD	*Mensual*
CONDICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ANS	*Dejar registro en el aplicativo de gestión asignado por el FNA de las visitas realizadas.*
ENTREGABLE	*La medición es realizada por el FNA en base a lo registrado por el contratista en la herramienta de gestión entregada por el FNA – queda como registro en la liquidación general mensual*
VIGENCIA	*Desde la fecha de inicio del contrato*

PENALIDAD

En caso de incumplimiento se aplicará la siguiente penalidad:

Rango de Medición	Penalización
Incumplimiento entre el 10% y 15%	0,5 % del Valor de la factura
Incumplimiento entre el entre 16% y 20%	0,7% del Valor de la factura
Incumplimiento en más del 20%	1% del Valor total de la factura

NOMBRE ANS	*Llamadas - Spin Rate o cantidad de barridos*
OBJETIVO	*Realizar mínimo 4 gestiones telefónicas a las obligaciones que presenten saldos en mora, a fin de lograr la recuperación de la cartera en mora asignada.*
RESPONSABLES	*Contratista y Profesional Grupo cobranzas*
ANS	*El contratista deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando presente mora*
UNIDAD DE MEDIDA	*Porcentaje*
PERIODICIDAD	*Mensual*
CONDICIONES PARA EL	*El contratista deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando*

CUMPLIMIENTO DEL ANS	*presente mora y dejar registro de la gestión en la herramienta de gestión asignada por el FNA*
ENTREGABLE	*La medición es realizada por el FNA en base a lo registrado por el contratista en la herramienta de gestión entregada por el FNA – queda como registro en la liquidación general mensual*
VIGENCIA	*Desde la fecha de inicio del contrato*

***Excepción:** 4 gestiones telefónicas para todas las obligaciones asignadas en los primeros 15 días calendario, posterior a ellos se tomarán como mínimo 2 gestiones telefónicas.

En caso de incumplimiento se aplicará la siguiente penalidad:

Rango de Medición	Penalización
Incumplimiento entre el 5% y 15%	0,5 % del Valor de la factura
Incumplimiento entre el 16% y 25%	0,7% del Valor de la factura
Incumplimiento en más del 25%	1% del Valor total de la factura

NOMBRE ANS	*Quejas mal servicio*
OBJETIVO	*No recibir quejas por mal trato o practicas abusivas derivadas de la gestión de cobro realizada*
RESPONSABLES	*Contratista y Profesional Grupo cobranzas*
ANS	*La gestión de cobro realizada a los afiliados morosos debe encontrarse dentro de los parámetros de cordialidad y buen trato.*
UNIDAD DE MEDIDA	*Porcentaje*
PERIODICIDAD	*Mensual*
CONDICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ANS	*El contratista deberá asegurar que la gestión realizada a los afiliados morosos, se encuentre dentro de los parámetros de cordialidad y buen trato.*
ENTREGABLE	*La medición es realizada por el FNA en base las peticiones quejas y reclamos que se reciban derivadas de la gestión de cobro – queda como registro en la liquidación general mensual*
VIGENCIA	*Desde la fecha de inicio del contrato*

PENALIDAD

En caso de presentarse quejas por mal trato o practica abusiva u otra que afecte al afiliado, de los asesores al momento de realización de la gestión de cobro y realizada la validación se corrobore que si se prestó un mal servicio se aplicara la siguiente penalidad:

Rango de Medición	Penalización
Entre 1 y 2 identificaciones de mal servicio	1 % del Valor de la factura
Entre 3 y 4 identificaciones de mal servicio	1.5 % del Valor de la factura
>4 identificaciones de mal servicio	2 % del Valor de la factura

7. VISTO BUENO DEL ACUERDO

En constancia de lo anterior y como aceptación de los acuerdos de servicio firman a los ____ del mes de ____ del año _____ por:

FRANK WILSON GARCIA C Vicepresidente de Operaciones Vicepresidencia de Operaciones	Representante Legal CONTRATISTA