# ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

## PROCESO VALUADORAS

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

| | | | |
|---|---|---|---|
| Objeto del Contrato y/o Proyecto: | Realizar los avalúos a los inmuebles con los que los afiliados garantizaron o garantizarán los créditos aprobados por el FNA. | | |
| Proveedor del Servicio: | | | |
| Documentos de Referencia: | | | |
| Nombre y Cargo del supervisor asignado: | Sandra Rocío Zúñiga López | | |
| Fecha de inicio del ANS: | | Fecha de fin del ANS: | |

### 2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

#### 2.1. Gestión de contacto con el afiliado para coordinar visita

**Objetivo**

Coordinar con el cliente la fecha de visita al inmueble ya sea telefónicamente, mensaje de texto o whatsapp.

**Descripción**

El contratista debe comunicarse con el cliente para coordinar la fecha de visita al inmueble en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, en caso de no lograr contacto deberá informar al funcionario encargado del Fondo Nacional del Ahorro S.A., con el fin de solicitar nuevos números. El contratista deberá reportar al Fondo Nacional del Ahorro dentro de los dos (2) días hábiles establecidos para el contacto, informando la fecha acordada para la visita al inmueble o indicar las razones por las cuales no se pudo fijar la fecha.

**Resultado Esperado**

Comunicación efectiva con el afiliado, en la cual se logre establecer la fecha para la visita al inmueble objeto de avalúo. El resultado será la visita programada.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | Porcentaje de visitas no programadas en los tiempos establecidos. | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |

**Fuente de Medición**

1. Base de seguimiento de solicitudes.
2. Fecha de solicitud del informe de avalúo Vs. fecha de contacto efectivo con el afiliado con fecha de programación de visita.
3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos.

**Sanción por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Sanción |
|---|---|
| Entre 1% y 7% de incumplimientos | 1% del valor de la facturación de los casos que reportaron incumplimiento en el mes |
| Entre 8% y 13% de incumplimientos | 5% del valor de la facturación de los casos incumplidos del mes |
| Entre 14% y 20% incumplimientos | 10% del valor de la facturación de los casos incumplidos del mes |
| Mayor a 20% incumplimientos | 15% del valor de la facturación de los casos incumplidos del mes y llamado de atención al contrato. En caso de completar tres (3) llamados de atención por este mismo incumplimiento se podrá aplicar la terminación del contrato por el reiterado incumplimiento de ANS. |

**Fórmula de Cálculo**

% Incumplimiento=(Solicitudes sin contacto o fuera de tiempo/Total solicitudes facturadas)

**Excepciones**

Ninguna.

#### 2.2. Visita al inmueble

**Objetivo**

Realizar la visita al inmueble con el fin de verificar el estado del inmueble y su viabilidad.

**Descripción**

El perito debe realizar la visita el día y la hora acordada con el Afiliado. En el caso en el que el afiliado cancele la visita, el contratista debe reportar la novedad al Fondo Nacional del Ahorro S.A. y la razón por la cual no se cumplió con la visita.

**Resultado Esperado**

Visita efectiva al inmueble objeto de avalúo

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | Número de visitas no realizadas en las fechas programadas | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |

**Fuente de Medición**

1. Base de seguimiento de solicitudes.
2. Número de visitas programadas /Número de Visitas no realizadas en la fecha programada.
2. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos.

**Sanción por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Sanción |
|---|---|
| Entre 1 y 2 incumplimientos | 1% del valor de la facturación total del mes |
| Entre 3 y 4 de incumplimientos | 2% del valor de la facturación total del mes |
| Entre 5 y 6 incumplimientos | 3% del valor de la facturación total del mes |
| Mayor a 6 incumplimientos | 5% del valor de la facturación total del mes y/o se podrá aplicar la terminación del contrato |

**Fórmula de Cálculo**

% Incumplimiento=Número de visitas incumplidas reportadas dentro del mes

**Excepciones**

Si se presenta algún cambio en la fecha programada, por motivos de fuerza mayor por parte del contratista, el contratista el mismo día debe informar al Fondo Nacional del Ahorro S.A. y contactar al afiliado para reasignar nueva fecha de visita.

## 2.3. Entrega Informes de avalúo

**Objetivo**

Entregar el informe de avalúo en los tiempos establecidos, es decir, dentro de los tres días (3) hábiles que se contarán a partir de la fecha de la visita.

**Descripción**

El contratista deberá entregar el informe de avalúos de conformidad a lo establecido en el anexo técnico y en las políticas de aceptación de garantías establecidas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y demás documentos técnicos que forman parte integral del contrato, en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la visita.

**Resultado Esperado**

El informe entregado dentro del término establecido, en las condiciones de calidad y diligenciamiento de acuerdo con lo establecido en las especificaciones técnicas y demás documentación aportada por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. al contratista.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | Porcentaje de avalúos entregados fuera de tiempo. | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |

**Fuente de Medición**

1. Base de seguimiento de solicitudes.
2. Fecha de visita al inmueble por parte del perito de la unidad valuadora Vs. fecha de entrega del avalúo.
3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos en llevar a cabo la visita en la fecha y hora agendada.

**Sanción por Incumplimientos**

| Rango de Medición | Sanción |
|---|---|
| Entre 3% y 7% de incumplimientos | Disminución del 10% en la asignación de avalúos. |
| Entre 8% y 12% de incumplimientos | 0.5% del valor de la facturación total del mes |
| Entre 13% y 17% incumplimientos | 1% del valor de la facturación total del mes |
| Mayor a 17% incumplimientos | 4% del valor de la facturación del mes y llamado de atención al contrato, con el tercer llamado de atención se podrá aplicar la terminación del contrato por el reiterado incumplimiento de ANS. |

**Fórmula de Cálculo**

% Incumplimiento=(Avalúos entregados fuera de tiempo durante mes/Total trámites facturados durante mes)

**Excepciones**

Sí al momento de la visita el perito evidencia que requiere documentación adicional, el contratista debe solicitarla al funcionario encargado y asignado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. el mismo día de la visita; para este caso en particular, el contratista tendrá un plazo adicional para la entrega del informe final para su entrega de dos (2) días hábiles posteriores a la fecha en la que se hayan entregado los documentos a la unidad valuadora.

## 2.4. Tiempos de entrega de correcciones

| Objetivo | | | |
|---|---|---|---|
| Para el caso de los avalúos que presenten inconsistencias o correcciones, el contratista deberá entregar nuevamente los informes corregidos, en un tiempo no mayor a un (1) día hábil. | | | |
| **Descripción** | | | |
| El contratista debe dar respuesta a todas las solicitudes de corrección o ajuste de los informes de avalúos que presenten inconsistencia en un tiempo no mayor a 1 día hábil, es decir en las próximas 24 horas posteriores a la solicitud enviada por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. | | | |
| **Resultado Esperado** | | | |
| La corrección debe ser entregada en el tiempo establecido. | | | |
| **Unidad de Medición** | Porcentaje de avalúos corregidos dentro del tiempo establecido. | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |
| **Fuente de Medición** | | | |
| 1. Base de seguimiento de solicitudes.<br>2. Número de correcciones recibidas por error del contratista.<br>3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos en la fecha de entrega del informe corregido. | | | |
| **Sanción por Incumplimientos** | | | |
| **Rango de Medición** | **Sanción** | | |
| Entre 3% y 7% de incumplimientos | Disminución del 10% en la asignación de avalúos. | | |
| Entre 8% y 12% de incumplimientos | 0.5% del valor de la facturación total del mes | | |
| Entre 13% y 17% incumplimientos | 1% del valor de la facturación total del mes | | |
| Mayor a 17% incumplimientos | 4% del valor de la facturación del mes y llamado de atención al contrato, con el tercer llamado de atención se podrá aplicar la terminación del contrato por el reiterado incumplimiento de ANS. | | |
| **Fórmula de Cálculo** | | | |
| % Incumplimiento = (Numero correcciones no atendidas en el tiempo establecido /Total trámites facturados durante mes) | | | |
| **Excepciones** | | | |
| Ninguna. | | | |

| 2.5. Calidad del informe | | | |
|---|---|---|---|
| **Objetivo** | | | |
| Garantizar la calidad de los informes de avalúo entregados por parte del contratista. | | | |
| **Descripción** | | | |
| El contratista deberá garantizar que los informes entregados cumplan con los estándares de calidad mínimos requeridos. | | | |
| **Resultado Esperado** | | | |
| informes de avalúos que no requieran ajustes ni correcciones. | | | |
| **Unidad de Medición** | % Informes de avalúo que requieran corrección | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |
| **Fuente de Medición** | | | |
| 1. Base de seguimiento de solicitudes.<br>2. Número de informes de avalúo que requieran correcciones o ajustes.<br>3. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimientos retrasos en los tiempos acordados en la legalización. | | | |
| **Sanción por Incumplimientos** | | | |
| **Rango de Medición** | **Sanción** | | |
| <= 5% | El contratista deberá enviar el informe de avalúo corregido dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud del Fondo Nacional del Ahorro S.A. | | |
| > 5% | 4% del valor de la facturación del mes y llamado de atención al contrato, con el tercer llamado de atención se podrá aplicar la terminación del contrato por el reiterado incumplimiento de ANS. | | |
| **Fórmula de Cálculo** | | | |
| % Incumplimiento=(Cantidad de informes con errores o que requieran ajustes por causas imputables al contratista /Total trámites facturados durante mes) | | | |
| **Excepciones** | | | |
| Ninguna | | | |

| 2.6. Cobertura |
|---|

| Objetivo |
|---|
| Cubrir la totalidad del territorio nacional para la elaboración de avalúos. |
| **Descripción** |
| Los contratistas deben garantizar cobertura a nivel nacional acorde al contrato y no deben realizar devoluciones de asignaciones realizadas, por imposibilidad de cobertura. |
| **Resultado Esperado** |
| El contratista debe garantizar un cubrimiento a nivel nacional de visitas a los inmuebles que le sean asignados para avalúo. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | Trámites no aceptados | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |

| Fuente de Medición |
|---|
| 1. Base de seguimiento de solicitudes.<br>2. PQRS remitidas de los afiliados por incumplimiento en la gestión y contacto para llevar a cabo la visita al inmueble ofrecido en garantía. |

| Sanción por Incumplimientos | |
|---|---|
| **Rango de Medición** | **Sanción** |
| Entre 1 y 2 devoluciones | Disminución del 5% en la asignación de avalúos. |
| Entre 3 y 4 devoluciones | Disminución del 10% en la asignación de avalúos. |
| Entre 5 y 10 devoluciones | 4% del valor de la facturación del mes y llamado de atención al contrato, con el tercer llamado de atención se podrá aplicar la terminación del contrato por el reiterado incumplimiento de ANS. |

| Fórmula de Cálculo |
|---|
| % Incumplimiento=Número de trámites no aceptados |
| **Excepciones** |
| Solo se aceptarán cancelaciones de visitas de avalúo, a los inmuebles que se encuentren en zonas de conflicto armado en las cuales el perito tenga algún riesgo, de igual forma aquellas zonas en las no exista acceso. Estos casos deben ser notificados al funcionario del Fondo Nacional del Ahorro S.A. dos días hábiles después de la asignación |

| 2.7 Informe de gestión |
|---|
| **Objetivo** |
| Entregar diariamente el informe de gestión y seguimiento de los avalúos asignados. |
| **Descripción** |
| El contratista debe remitir el informes de la gestión diaria, realizada a los trámites asignados, de conformidad con el anexo técnico N° 1 |
| **Resultado Esperado** |
| Informe de gestión diaria actualizada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Unidad de Medición** | Informe de gestión no entregado (1 día) | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |

| Fuente de Medición |
|---|
| 1. Seguimiento a la recepción del informe. |

| Sanción por Incumplimientos | |
|---|---|
| **Rango de Medición** | **Sanción** |
| 1 o más días en el que no se entrega el informe | A este porcentaje de incumplimiento le será aplicable la clausula penal pactada en el contrato. |

| Fórmula de Cálculo |
|---|
| Incumplimiento=Informes sin entregar dentro de los tiempos establecidos |
| **Excepciones** |
| Solo se aceptarán cambios en las fechas de entrega de informe, cuando informe al Líder de avalúos de la Legalizadora, indicando las causales o motivos por los cuales no se entrega el informe de gestión en el día. |

| 2.8. Atención de solicitudes |
|---|
| **Objetivo** |
| Brindar una oportuna atención a los requerimientos del Fondo Nacional del Ahorro S.A., en cuanto a aclaraciones, modificaciones y/o correcciones sobre los informes de avalúos entregados como producto de la visita e inspección del inmueble objeto a financiar. |
| **Descripción** |
| Las unidades deben garantizar atención oportuna a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro S.A. dentro de los horarios establecidos, de igual forma el contratista debe indicar el nombre de la(s) persona(s) y número de contacto para dicha atención permanente.<br>Lunes a viernes: 7:30am - 6:00pm |

| Resultado Esperado |
|---|
| Generar un valor agregado en la prestación de servicio adecuado, con el cual se brinden respuestas y soluciones acorde a las necesidades requeridas por la entidad. |

| 2.9. Reunión Bimestral |
|---|
| **Objetivo** |
| Asistir a las reuniones propuestas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. |
| **Descripción** |
| El Fondo Nacional del Ahorro S.A. realizará reuniones bimestrales en las cuales se presentarán los indicadores y resultados de control y seguimiento, así como las actualizaciones, es de obligatorio cumplimiento la asistencia por parte del contratista. |
| **Resultado Esperado** |
| Presentarse a todas las reuniones bimestrales, con el fin de validar los indicadores y si hay lugar o resulta la necesidad, se acordarán mejoras en los procesos elaboración y políticas de avalúos. |

| 2.10. Servicio al Cliente | | | |
|---|---|---|---|
| **Objetivo** | | | |
| Garantizar un óptimo nivel de servicio al Afiliado del Fondo Nacional del Ahorro S.A. | | | |
| **Descripción** | | | |
| El Contratista deberá ofrecer un óptimo nivel de servicio, de calidad, evitando con esto que se radiquen PQR por parte del consumidor financiero. | | | |
| **Resultado Esperado** | | | |
| Calidad en el servicio al cliente por parte del Contratista. | | | |
| **Unidad de Medición** | Porcentaje de PQR presentadas por los consumidores financieros | **Frecuencia de Medición** | **Mensual** |
| **Fuente de Medición** | | | |
| 1. Base de seguimiento de solicitudes.<br>2. PQRS remitidas por los consumidores financieros, referente a la deficiente prestación del servicio. | | | |
| **Sanción por Incumplimientos** | | | |
| **Rango de Medición** | **Sanción** | | |
| 1% y 3% de quejas o incumplimientos en el protocolo de servicio | Disminución del 20% en la asignación de avalúos. | | |
| Mas de 3% de quejas | 0.5% del valor de la facturación total del mes | | |
| **Fórmula de Cálculo** | | | |
| % Incumplimiento=(Quejas sobre incumplimientos por causas imputables al contratista/Total trámites facturados durante mes) | | | |
| **Excepciones** | | | |
| Ninguna | | | |

## 3. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

**POR EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.,**

Gerencia de Legalizadora
Supervisor del contrato

Proyectó:
Revisó:

**POR EL CONTRATISTA,**

Representante legal

Ciudad y Fecha de firma del Documento: _____