	ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS DE TIC **BORRADOR**	Código: GTO-FO-315
	PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA	Versión: 0

0. CONTROL DE VERSIONES

Nº versión	Fecha modificación	Elaboró	Modificaciones
0	28/05/2020	Angela María Rubiano	Versión inicial

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objeto del Contrato y/o Proyecto:	Prestación de servicios de un Contact Center especializado, para la atención de usuarios, afiliados servicios de seguimiento comercial, asistencia procedimental, así como las demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional e internacional.
Servicios:	Atención de los canales de inbound información general, línea de orientación de legalización de crédito, asesor en línea (chat y whatsApp) y operación outbound (llamadas fijo, nacional e internacional, sms básico y doble vía, mailing masivo)
Proveedor del Servicio:	Pendiente a ser adjudicado
Documentos de Referencia:	Contrato Nro. xx de xxxx Anexo 1 Requerimientos y especificaciones técnicas Anexo 2 Requerimientos y especificaciones operativas Anexo 3 Personal mínimo requerido Anexo 4 Requerimientos de seguridad de la información
Gerente de Proyecto Asignado:	ANGELA MARÍA RUBIANO VARGAS
Supervisor ó Interventor asignado:	HERNAN DAVID RUBIO PEÑA

Fecha de inicio del ANS:	dd/mm/aaaa, se debe registrar la fecha de inicio de aplicación de los ANS según el acta de inicio.	Fecha de fin del ANS:	dd/mm/aaaa, se debe registrar la fecha de finalización del contrato.

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

2.1 FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.

Precisiones

- En la convocatoria pública se dará a conocer el borrador de GTO-FO-314 ACUERDO NIVELES DE SERVICIO y se firmaran con el acta de inicio por el representante legal antes del inicio de la ejecución del contrato.

- Previamente los ANS fueron evaluados por las áreas involucradas en cada de uno de los procesos propios del objeto contractual de la entidad.

Resultado Esperado

Formalización de los ANS de servicio con la firma del acta de inicio.

Unidad de Medición	Día hábil de incumplimiento.	**Frecuencia de Medición**	Una vez al mes luego del inicio de la ejecución del contrato

Fuente de Medición
Acta de inicio del contrato.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Día hábil de incumplimiento	0,1% del valor total del contrato

Fórmula de Cálculo
Penalización: (Valor total del contrato * 0,1%) * días hábiles de incumplimiento

Excepciones
• Inasistencia de la persona asignada para la firma (representante legal) por causas de fuerza mayor demostrables.

Observaciones
No aplica

2.2. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

Objetivo
Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FNA o por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.

Precisiones
A continuación se relaciona la documentación que se requiere: a. Cronograma de implementación con medición de tiempos por cada actividad – Tiempo máximo de entrega: cinco (5) días hábiles después de la comunicación de oferente adjudicado. b. Documentación del proveedor para dar inicio del contrato - Tiempo máximo de entrega diez (10) días hábiles después de la comunicación de oferente adjudicado c. Informes Mensuales – Tiempo Máximo de entrega: 5 primeros días hábiles del mes siguiente al mes cumplido. d. Respuesta a Comunicaciones del FNA y la supervisión – Tiempo Máximo de Solución a Comunicados: 3 días hábiles, después de la recepción del requerimiento. e. Tiempo de Respuesta a revisión de actas – Tiempo Máximo respuesta: 1 día hábil. f. Tiempo de firma de actas. - Tiempo máximo para firmas: 1 día hábil después de la entrega del acta por la Supervisión La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales del FNA o la Supervisión o la no entrega de la documentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos será contabilizada como un incumplimiento. Cada día hábil de mora en la entrega del mismo será tomada con un incumplimiento

Resultado Esperado
Entrega de las respuestas o documentación solicitada al proveedor dentro de los plazos establecidos.

Unidad de Medición	Incumplimiento en entrega de documentación - cada uno de los ítems mencionados	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Radicado del documento enviado por el FNA al proveedor y radicado fecha de entrega del documento de respuesta del proveedor.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 Incumplimientos	0,1 % del Valor del contrato
Más de 3 Incumplimientos	0,2% del valor del contrato y reunión de descargos

Fórmula de Cálculo
Incumplimientos: sumatoria de incumplimientos de documentación contractual en el mes

Excepciones
a. Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se penalizará al contratista. b. Si de común acuerdo las partes aceptan el aplazamiento o ampliación de los tiempos. c. Si la respuesta a las comunicaciones, informes y formalización de actas están sujetas a insumos que provea el FNA y no son entregados en forma oportuna afectando los tiempos definidos no se penalizará.

Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo
Asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas, normas y directrices establecidas por el FNA

Precisiones
Se debe dar cumplimiento a los requisitos establecidos en los anexos 1,2,3,4 que hacen parte integral del contrato.

Resultado Esperado
Ejecución de actividades según lo establecido en los anexos del contrato.

Unidad de Medición	Número de Incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Informe de seguimiento de los requsitos cumplidos

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 Incumplimientos	0,1% del valor total del contrato
Entre 4 y 5 Incumplimientos	0,2% del valor total del contrato
Más de 5 Incumplimientos	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo
Incumplimientos : sumatoria de incumplimientos del Sistema de Gestión de Calidad en el Mes

Excepciones
No se penalizará el incumplimiento de requerimientos que no se encuentren mencionados en los anexos o el contrato

Observaciones

No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

2.4. CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA

Objetivo

Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato.

Precisiones

a. En este cronograma se deben plasmar las actividades que se deben realizar durante la implementación y la ejecución del Proyecto, teniendo en cuenta su fecha de ejecución.

b. Cada día de retraso en la finalización de la actividad con respecto a la fecha pactada en el cronograma es un incumplimiento.

Resultado Esperado

Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato.

Unidad de Medición	Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Cronograma de actividades del contrato presentado por el proveedor - Tiempo máximo de entrega cinco (5) días hábiles despues de la comunicación por el Fondo Nacional del Ahorro como oferente adjudicado

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre 1 y 3 incumplimientos	0,2 % del Valor del contrato
Entre 4 y 6 incumplimientos	0,3% del Valor del valor del contrato
Más de 6 Incumplimientos	0,5 % del Valor del contrato y reunión de descargos.

Fórmula de Cálculo

Incumplimientos: sumatoria de incumplimientos de cronograma del proveedor en el Mes

Excepciones

a. No se penalizará la variación del alcance del proyecto solicitada por el FNA, formalizada y aceptada por las partes.

b. No se penalizará el incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.

Observaciones

No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ESPECÍFICOS

3.1. RECURSO HUMANO

Objetivo

Garantizar que el personal asignado por el proveedor se encuentra disponible en el horario de servicio establecido y que cuenta con la competencia especificada contractualmente de acuerdo a rol que desempeñe en el proyecto.

Precisiones

a. El proveedor debe entregar al FNA la hoja de vida del personal asignado al proyecto de acuerdo a los requisitos establecidos contractualmente al momento de su ingreso al proyecto, en caso de retiros o ingresos de personal se deberan actualizar las hojas de vida con las novedades mes a mes.

b. Cuando se evidencie que el proveedor no está cumpliendo con la planta minima de personal requerida para cada uno de los servicios se tomará como incumplimiento por cada uno de los canales.

c. Cuando se evidencie que el proveedor no esta respetando las diferentes estructuras de los diferentes servicios se tomará como incumplimiento por cada uno de los canales afectados .

d. Cuando no se cumpla con el reemplazo de personal retirado en los tiempos mencionados en el anexo 3 requerimientos minimos de personal.

e. Cuando no se cumpla con el perfil requerido en el anexo 3 requerimientos minimos de personal.

Resultado Esperado
Asignación del recurso humano requerido para la ejecución del contrato, cumpliendo con el perfil solicitado

Unidad de Medición	Número de Incumplimientos	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Disponibilidad de turnos de trabajo del proveedor. Reporte de biometria de ingreso del personal a laborar. Entrega de hojas de vida

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 incumplimientos	0,2 % del Valor del contrato
Entre 4 y 6 incumplimientos	0,3% del Valor del contrato
Mas de 6 incumplimientos	0,5 % del Valor total del contrato y reunión de descargos.

Fórmula de Cálculo
Incumplimientos por reemplazo de personal + incumplimientos de planta mínima + incumplimientos en los requisitos de perfil del personal + incumplimientos por estructura de los canales

Excepciones
a. Permisos previamente autorizados por el supervisor del contrato b. Falta de personal ocasionados por circunstacias inesperadas o de fuerza mayor

Observaciones
El contratista deberá entregar, cuando haya lugar, las novedades de personal y pondrá a disposición su expediente para la actualización de la base y la validación de los requisitos requeridos por el FNA.

3.2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Objetivo
Disponibilidad del servicio para la atención de inbound, outbound, chat y whatsApp. Disponibilidad de los telefonos semipúblicos instalados por el contratista

Precisiones
El contratista deberá entregar como anexo los primeros 5 días de cada mes el reporte con el resultado del monitoreo de disponibilidad- comportamiento de servicio.

Resultado Esperado

La disponibilidad mensual del servicio en % y en tiempo			
Unidad de Medición	Porcentaje de disponibilidad	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Fuente de Medición			
Los accesos a las herramientas, Informes de monitoreos, Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento.			
Penalización por Incumplimientos			
Penalización			
<99,8%	El 1% del total de l factura del segmento		
<99%	El 2% del total de l factura del segmento		
<98%	El 3% del total de l factura del segmento		
Entrega del anexo de monitoreo en el que se evidencie el comportamiento del servicio	El 1% del total de l factura del segmento		
Fórmula de Cálculo			
La disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: (((a) el número total de minutos en un mes contratado, sobre (b) el núumero total de minutos de tiempo e inactividad en un mes contratado)*100			
Excepciones			
a. No se penalizará la variación de la disponibilidad del servicio solicitada por el FNA, formalizada y firmada por las partes. b. No se penalizará las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes. c. Otros factores indirectos que afecten el servicio, tales como: mantenimientos programados, reinicios programados, problemas o causas atribuibles al FNA.			
Observaciones			
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.			
Objetivo			
Almacenamiento de llamadas e interacciones debe ser al 100%			
Precisiones			
Grabación de llamadas: El proveedor deberá almacenar el 100% de las interacciones de chat y whatsApp, respuesta por correo y llamadas inbound y outbound)			
Resultado Esperado			
Garantizar que el almacenamiento de llamadas debe ser del 100%			
Unidad de Medición	Porcentaje de almacenamiento	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Fuente de Medición			
Los accesos a las herramientas, sabana de LOGS unicos por llamada e interacción.			
Penalización por Incumplimientos			
Penalización			
Rango de Medición	**Penalización**		
Entre 1 y 3 incumplimientos	0,2% del valor del contrato		
Entre 4 y 5 incumplimientos	0,5% del valor del contrato		

Entre 6 y 7 incumplimientos	0,8% del valor del contrato
Más de 7 incumplimientos	1% del valor del contrato Revisión contractual y reunión de descargos

Fórmula de Cálculo

Grabación de llamadas e interacciones: número de grabaciones almacenadas/ numero de transacciones atendidas (se toma la sábana de LOGS o ID esportados de las respectivas plataformas que maneje el proveedor para cada servicio)

Excepciones

Ninguna

Observaciones

Por cada LOG o ID que no coincida se cuenta como un incumplimiento.

3.3. RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

Objetivo

Definir los componentes y elementos que se deben formalizar para garantizar la continuidad y recuperación de los servicios ante una contingencia de falla parcial y/o total.

Precisiones

a. Se deberá definir un plan de contingencia de falla parcial y/o total para los servicios de tecnología que soporten los procesos críticos de contact center para los canales de inbound, outbound, chat y whatsApp

b. Plan de pruebas del plan de continuidad del contratisa.

c. Los demás elementos que se consideren necesarios para garantizar la continuidad del servicio.

Resultado Esperado

Procesos definidos y probados que garanticen la continuidad del servicio de tecnología

Unidad de Medición	Pruebas del plan de continuidad	**Frecuencia de Medición**	Trimestral

Fuente de Medición

Plan de pruebas del plan de continuidad del servicio de tecnología

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
1 Incumplimiento	0,1% del Valor del contrato
Entre 2 y 3 incumplimientos	0,2% del Valor del contrato
Entre 4 y 5 incumplimientos	0,3% del valor contrato y reunión de descargos

Fórmula de Cálculo

Incumplimientos: sumatoria de incumplimientos de pruebas del plan de continuidad

Excepciones

No se penalizará la variación del cronograma del plan de pruebas del plan de continuidad, formalizada, firmada y aceptada mutuamente por las partes.

Observaciones

Ninguna

3.4. EFICIENCIA

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de niveles óptimos para la atención de consumidores financieros FNA por el canal de inbound atención al cliente y la línea de legalización de crédito, la medición de cada servicio se llevará a cabo por separado
Precisiones
a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación. b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación.
Resultado Esperado
Nivel de servicio 90%20

Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		

Fuente de Medición
Sábana de LOGS o ID exportados de las respectivas plataformas que maneje el proveedor para cada servicio, estadisticas certificadas por el tercero.
Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	**Penalización**
90%<20seg	0,5% del total de la factura del segmento de inbound, chat y whatsApp

Fórmula de Cálculo
Número de llamadas o interacciones atendidas en un tiempo menor a 20 segundos
Excepciones
a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación. b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos c. El FNA avisará con un tiempo mínimo de 1 semana de los posibles aumentos de tráfico debido a novedades de campañas, parrilas de medios y temas publicitarios, con el fin de que el contratista tome las acciones que corresponda. d. En caso de que el tráfico supere el 15% a causa atribuible al FNA por lanzamiento de productos o cuñas publicitarias no avisadas previamente o fallas de las herramientas propias del FNA (minimo con 3 dias calendario de anticipación). e. Los indicadores de inbound serán medidos por separadado la línea de información general y la línea de legalización
Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.
Objetivo
Garantizar el cumplimiento de niveles óptimos para la atención de consumidores financieros FNA por el canal de inbound atención al cliente y la línea de legalización de crédito, la medición de cada servicio se llevará a cabo por separado
Precisiones

a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación.

B. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos

Resultado Esperado			
Nivel de atención 97%			
Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		

Fuente de Medición
Sábana de LOGS o ID exportados de las respectivas plataformas que maneje el proveedor para cada servicio, estadisticas certificadas por el tercero.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
97%	0,5% del total de la factura del segmento de inbound información general y legalización de crédito

Fórmula de Cálculo
Número de llamadas o interacciones atendidas / nùmero de llamadas o interacciones recibidas

Excepciones
a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación. b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación. c. El FNA avisará con un tiempo mínimo de 1 semana de los posibles aumentos de tráfico debido a novedades de campañas, parrilas de medios y temas publicitarios, con el fin de que el contratista tome las acciones que corresponda. d. En caso de que el tráfico supere el 15% a causa atribuible al FNA por lanzamiento de productos o cuñas publicitarias no avisadas previamente o fallas de las herramientas propias del FNA (minimo con 3 dias calendario de anticipación). e. Los indicadores de inbound serán medidos por separadado la línea de información general y la línea de legalización

Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo
Garantizar la atención del canal de whatsApp

Precisiones

a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación.

B. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos

Resultado Esperado			
Nivel de atención 100%			
Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		

Fuente de Medición
Sábana de ID exportados de las respectivas plataformas de la APP whatsApp Business y las que maneje el proveedor, estadisticas certificadas por el tercero Minitoreos realizados por la supervisión del contrato

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 98% al 99,9%	0,3% del total de la factura del segmento whatsApp
Entre 95% al 98%	0,4% del total de la factura del segmento whatsApp
Menor al 95%	0,5% del total de la factura del segmento whatsApp y reunión de descargos

Fórmula de Cálculo
Número de interacciones atendidas / nùmero de interacciones recibidas

Excepciones
a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación. b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación. c.El FNA avisará con un tiempo mínimo de 1 semana de los posibles aumentos de tráfico debido a novedades de campañas, parrilas de medios y temas publicitarios, con el fin de que el contratista tome las acciones que corresponda. d. En caso de que el tráfico supere el 15% a causa atribuible al FNA por lanzamiento de productos o cuñas publicitarias no avisadas previamente.

Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo
Garantizar la atención del canal de Chat

Precisiones

a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación.

B. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos

Resultado Esperado			
Nivel de atención 100%			
Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Tipo de Escala	Absoluta		

Fuente de Medición
Sábana de ID exportados de las respectivas plataformas que maneje el proveedor, estadisticas certificadas por el tercero Minitoreos realizados por la supervisión del contrato

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 98% al 99,9%	0,3% del total de la factura del segmento chat
Entre 95% al 98%	0,4% del total de la factura del segmento chat
Menor al 95%	0,5% del total de la factura del segmento chat y reunión de descargos

Fórmula de Cálculo
Número de interacciones atendidas / nùmero de interacciones recibidas

Excepciones
a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación. b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación. c.El FNA avisará con un tiempo mínimo de 1 semana de los posibles aumentos de tráfico debido a novedades de campañas, parrilas de medios y temas publicitarios, con el fin de que el contratista tome las acciones que corresponda. d. En caso de que el tráfico supere el 15% a causa atribuible al FNA por lanzamiento de productos o cuñas publicitarias no avisadas previamente.

Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo
Garantizar la atenciòn a los consumidores financieros con calidad

Precisiones

a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación.

b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación.

Resultado Esperado			
Calidad igual o superior al 95% en error critico de la campaña e igual o superior al 90% en error no critico de la campaña			
Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Valoraciones o monitoreos realizados por el proveedor por el àrea de experiencia de calidad

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
>=95% (error critico)	0,3% del total de la factura del segmento de inbound, outbound chat y whatsApp
>=90% (error no critico)	0,3% del total de la factura del segmento de inbound, outbound chat y whatsApp
% de muestras solicitadas contractualemente incluye factores complementarios	0,3% del total de la factura del segmento de inbound, outbound chat y whatsApp
Monitoreo del Staff	0,1% del total de la factura del segmento del inbound, outbound, chat y whatsApp
Indice de tipificaciòn al 100%	0,1% del total de la factura del segmento del inbound, outbound, chat y whatsApp

Fórmula de Cálculo

a. Error Critico: Cantidad de transacciones defectuosas / total de valoraciones realizadas

b. Error no critico: Promedio de la nota de las valoraciones realizadas con error no critico.

c. Nùmero de auditorias realizadas en el mes/ nùmero de llamadas e interacciones atendidas

Excepciones

a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar los conocimientos del personal que atenderá los canales de atención

Observaciones

No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo

Garantizar un adecuado conocimiento por parte de los asesores de la campaña para la atenciòn de los consumidores financieros del FNA

Precisiones

a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar los conocimientos del personal que atenderá los canales de atención

Resultado Esperado
El promedio de las evaluaciones mensuales del personal perteneciente a la campaña (incluye evaluaciòn por parte del proveedor y la evaluaciòn mensual practicada por el FNA), debe ser igual o superior al 95%

Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Informe de evaluaciones del proveedor y evaluaciones que aplica el FNA mensualmente

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
<95%	0,5% del total de la factura del segmento de inbound, chat y whatsApp

Fórmula de Cálculo
Total de personas que aprueban evaluaciòn / Total de personas evaluadas

Excepciones
a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar los conocimientos del personal que atenderá los canales de atención

Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo
Garantizar y asegurar una adecuada atenciòn y soluciòn en primer contacto por parte de los asesores de la lìnea para la atenciòn de los consumidores financieros del FNA

Precisiones
a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar los conocimientos del personal que atenderá los canales de atención

Resultado Esperado
Promedio de PQR recibidas por producto o servicio emitido por el contact center no debe superar el 0,1%

Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Total de radicaciones de PQR recibidas por producto o servicio emitido por el contact center no debe superar el 0,1%

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
>0,1%	0,3% del total de la factura del segmento de inbound, outbound chat y whatsApp

Fórmula de Cálculo
Producto y servicio: El total de quejas mensuales recibidas del segmento atribuibles al contratista/ total de interacciones atendidas

Excepciones
a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar los conocimientos del personal que atenderá los canales de atención

Observaciones
No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo
Garantizar y asegurar que se presta atenciòn adecuada por parte de los asesores de la lìnea para la atenciòn de los consumidores financieros del FNA

Precisiones
a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación. B. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación.

Resultado Esperado
Las preguntas contestadas como SI en la encuesta de satisfacciòn deben ser superiores al 85%

Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
informes de encuestas de satisfacciòn del proveedor, segùn los resultados de respuesta por parte del consumidor financiero

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
<85%	0,5% del total de la factura del segmento de inbound, outbund, chat y whatsApp

Fórmula de Cálculo
La cantidad de preguntas contestadas como "SI" en la encuesta de satisfacciòn/ el total de las preguntas contestadas, deben ser igual o mayor al procentaje acordado por mes.

Excepciones

a. Para el primer mes de operación, no se aplicaran mediciones, teniendo en cuenta la estabilización de la operación.

b. A partir del segundo mes, se aplicaran los ANS operativos definidos a continuación.

Observaciones

No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

Objetivo

Garantizar el oportuno conocimiento de cifras y estadisticas de la campaña para toma de decisiones

Precisiones

a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar la entrega de estadisticas que permitan tomar acciones por cada uno de los canales de atención

b. Garantizar el oportuno conocimiento de novedades y comparaciones de periodos de la campaña para toma de decisiones

Resultado Esperado

Este indicador mide el cumplimiento y calidad de la entrega de informes bajo las siguientes mediciones: 1. Informe diario: 8 horas hàbiles del siguiente dìa hàbil 2. Informes mensuales: 5 dìa hàbil del mes siguiente 3. Informes trimestrales: 5 dìa hàbil del mes siguiente despues del cumplimiento del trimestre.

Unidad de Medición	Porcentaje	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Total de informes enviados dentro del ANS/Total de informes enviados a tiempo y con calidad

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Cumple o no cumple	0,5% del total de la factura del segmento de inbound, outbound, chat y whatsApp

Fórmula de Cálculo

Màximo 8 horas hàbiles

Excepciones

a. Aplica a partir del 1er mes de operación ya que se deben garantizar la entrega de estadisticas que permitan tomar acciones por cada uno de los canales de atención

b. Garantizar el oportuno conocimiento de novedades y comparaciones de periodos de la campaña para toma de decisiones

Observaciones

No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

3.5. CONFIABILIDAD

Objetivo
N/A

Precisiones
N/A

Resultado Esperado
N/A

Unidad de Medición	N/A	Frecuencia de Medición	N/A
Tipo de Escala	N/A		

Fuente de Medición
N/A

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	Penalización
N/A	N/A
N/A	N/A
N/A	N/A

Fórmula de Cálculo
N/A

Excepciones
N/A

Observaciones
N/A

5. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

_____

Representante legal

Supervisor de Contrato Fondo Nacional del Ahorro	Apoyo a la supervisión Fondo Nacional del Ahorro

Ciudad y Fecha de firma del Documento: Bogotá