



ANEXO NRO. 2 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

1. OBJETIVO

El presente anexo define los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) aplicables a la entidad fiduciaria contratada para garantizar el cumplimiento de la operación del Fondo Emprender. Los ANS establecen condiciones objetivas de calidad, oportunidad, continuidad, seguridad, trazabilidad, medición y reporte respecto de los resultados que debe recibir el SENA.

2. ALCANCE

Los ANS cubren las siguientes actividades:

- a) Entrega y recepción por parte de fideicomitente de archivos o información.
- b) Soportes (Extractos) y/o comprobantes que soportan la integridad, consistencia y reglas acordadas entre las partes.
- c) Descargue y procesamiento de información (solicitudes de desembolsos) como archivos válidos y mecanismos de inicio de la gestión de pagos por parte de la fiduciaria.
- d) Ejecución y seguimiento de operaciones fiduciarias e instrucciones de pago.
- e) Notificación de novedades, rechazos, devoluciones, inconsistencias y resultados.
- f) Corrección, reproceso de solicitudes y la conciliación de operaciones.
- g) Gestión de incidentes, continuidad del servicio y activación de los planes de contingencia.
- h) Entrega de reportes operativos, conciliaciones e informes mensuales de cumplimiento.
- i) Seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.
- j) Cumplimiento de los términos para la entrega de documentación o planes de mejora dentro de los plazos exigidos.

NOTA. Este documento no modifica o reemplaza el cumplimiento de las obligaciones dispuestas en el contrato suscrito entre la entidad fiduciaria y el fideicomitente (SENA).

3. DEFINICIONES PARA IDENTIFICAR LOS INCIDENTES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Incidente	Evento que afecta o puede afectar la prestación normal del servicio.
Operación válida	Registro que cumple las reglas técnicas, operativas, documentales y de autorización requeridas para su procesamiento de información. (cumplimiento de requisitos pactados contractualmente).
Tiempo de notificación	Tiempo entre la detección de un incidente por la fiduciaria y su comunicación al SENA.
Tiempo de respuesta	Tiempo entre el registro o comunicación del incidente y la confirmación de atención, responsable asignado e inicio de gestión.
Tiempo de restauración	Tiempo hasta recuperar la operación, incluso mediante una solución provisional o contingencia adoptada.



TÉRMINO	DEFINICIÓN
Tiempo de solución definitiva	Tiempo hasta corregir la causa del incidente o implementar una solución permanente.
RTO	Tiempo objetivo máximo para restaurar un servicio o proceso crítico después de una interrupción.
RPO	Máxima pérdida de información admisible, expresada como periodo de tiempo.
Causa imputable a la fiduciaria	Hecho originado en sus procesos, personal, infraestructura, proveedores, subcontratistas, plataformas o controles.
Evidencia	Registro verificable que permite comprobar inicio, fin, estado, resultado y cumplimiento de una actividad.
Fuente de Evidencia	Registros electrónicos, bitácoras, logs, herramientas de monitoreo, sistema de mesa de ayuda o plataforma definida contractualmente, los cuales deberán conservar fecha y hora sincronizadas con la Hora Legal Colombiana y contar con mecanismos de trazabilidad que permitan verificar los eventos utilizados para el cálculo de los indicadores.

4. PRINCIPIOS DE APLICACIÓN

Orientación a resultados. La medición recaerá sobre eventos y productos verificables para el SENA, sin exigir la administración directa de la infraestructura interna de la fiduciaria.

Trazabilidad. Todo archivo, lote de solicitudes o instrucción de desembolso, operación, incidente, novedad, reproceso y reporte deberá contar con identificador, fecha, hora, estado y evidencia asociada.

Responsabilidad integral. La fiduciaria responderá por las actividades ejecutadas por su personal, proveedores y subcontratistas autorizados, en los términos del contrato.

No reinicio artificial de tiempos. La reclasificación, escalamiento o reasignación interna de un caso no reiniciará los tiempos consumidos. (La gestión de consulta interna no extiende los tiempos pactados para repuesta la fideicomitente).

Mejora continua. Los incumplimientos y eventos repetitivos deberán originar análisis de causa, acciones correctivas y seguimiento hasta su cierre.

5. HORARIO Y REGLAS DE CÓMPUTO

CONCEPTO	DEFINICIÓN APLICABLE
Hora hábil	Hora comprendida dentro de la operación ordinaria de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00, excepto festivos en Colombia. No obstante, las partes por eventos de contingencia pueden establecer un horario diferente.
Día hábil	Día de lunes a viernes que no sea festivo.
Día hábil bancario	Día en el que opera normalmente el sistema financiero y puedan cursarse las respectivas instrucciones bancarias.
Hora corrida	Periodo continuo que incluye noches, fines de semana y festivos.
Fecha crítica	Periodo definido en el cronograma de cargue de avances, solicitudes de pago, cierres financieros, procesamientos masivos u otro periodo comunicado por el SENA para el desarrollo de la operación de desembolsos.



CONCEPTO	DEFINICIÓN APLICABLE
Hora de corte	Hora máxima acordada para que un archivo o instrucción válida sea incluida en el ciclo operativo del mismo día.
Fuente horaria	Hora Legal de la República de Colombia, difundida por el Instituto Nacional de Metrología (INM).

5.1 Regla general de medición

Los tiempos respuesta operativa se contabilizarán desde la fecha y hora del evento de inicio registrado en la fuente oficial definida para cada indicador y finalizarán con la fecha y hora del evento de cierre correspondiente. Salvo disposición expresa en contrario, se medirán en días hábiles.

Toda suspensión del cómputo deberá estar soportada, ser comunicada oportunamente al SENA y obedecer exclusivamente a una causal prevista en este anexo. La suspensión terminará cuando desaparezca la causal o se reciba la información requerida.

5.2 Fechas Críticas – Plazos para la operación contratada

El SENA comunicará y publicará para la vigencia del contrato de fiducia en la plataforma Fondo Emprender y/o página web del Fondo Emprender el calendario anual de pagos en el que están dispuestas las fechas críticas. Durante estas fechas, la fiduciaria deberá disponer del personal operativo, técnico y de escalamiento requerido, mantener monitoreo reforzado y atender incidentes.

Para efectos de desembolso de recursos aplicaran las condiciones definidas en la guía de pagos del Fondo Emprender y calendario de pagos para la vigencia publicado.

6. MATRIZ DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ACTIVIDADES DEL PROCESO)

Ver archivo en formato Excel.

7. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE INCIDENTES

NIVEL	CRITERIO
Crítico	Imposibilidad generalizada de procesar desembolsos, pérdida de trazabilidad, operación errónea, posible afectación de recursos o incidente grave de seguridad.
Medio	Afectación limitada a un subconjunto de operaciones, sin impacto generalizado ni riesgo inmediato.
Bajo	Consulta, ajuste menor, solicitud de información o defecto sin impacto operativo relevante.

7.1 Reglas de clasificación y escalamiento

- La fiduciaria podrá solicitar reclasificación motivada. En caso de desacuerdo, se mantendrá provisionalmente la prioridad más alta hasta decisión de la supervisión.
- La reclasificación, reasignación y escalamiento no reiniciarán los tiempos consumidos.
- Un incidente repetitivo podrá elevarse de prioridad. De bajo hasta crítico, así como la acumulación de varios incidentes de nivel bajo que afecten la operación mensual y acumulada del negocio.



- d) Toda operación duplicada, pago a destinatario incorrecto o pérdida de integridad deberá gestionarse inicialmente como crítico.
- e) Mientras un incidente crítico permanezca abierto, la fiduciaria entregará actualizaciones diarias.

8. EXCLUSIONES PARA MODIFICAR PLAZOS ACORDADOS EN LAS ANS Y SUSPENSIÓN DEL CÓMPUTO DE LOS TIEMPOS O CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES.

La no aplicación de una ANS solo será aceptable cuando esté documentada, haya sido notificada dentro del plazo aplicable y tenga relación causal directa con el hecho que originó su materialización.

8.1 Causales que podrán evaluarse como exclusión

- a) Datos bancarios generados por el portal bancario del beneficiario de los recursos que impida establecer el estado final del desembolso.
- b) Orden expresa del SENA de suspender la operación.
- c) Caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado.
- d) Mantenimiento previamente autorizado que no coincida con las fechas críticas.

8.2 Eventos que no constituyen exclusión

- a) Falta o rotación de personal.
- b) Fallas de proveedores o subcontratistas seleccionados por la fiduciaria.
- c) Capacidad insuficiente o ausencia de escalabilidad.
- d) Errores internos de integración, parametrización o configuración.
- e) Mantenimiento no autorizado.
- f) Falta de pruebas de contingencia o de restauración.
- g) Reincidencia de una causa previamente identificada sin tratamiento efectivo.

9. INFORME MENSUAL DE CUMPLIMIENTO

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente, la fiduciaria entregará un informe que contenga como mínimo:

- a) Indicador, definición, fórmula, meta, periodo y fuente de medición.
- b) Universo total, exclusiones, operaciones cumplidas e incumplidas y resultado porcentual.
- c) Detalle de incumplimientos, causas, tiempos y evidencias.
- d) Incidentes relevantes, prioridad, cronología, respuesta, restauración y cierre.
- e) Reprocesos, pagos rechazados o devueltos, conciliaciones y diferencias.
- f) Acciones correctivas, responsables, fechas objetivo y estado.
- g) Anexos o enlaces a soportes disponibles para la supervisión.
- h) Declaración de integridad y consistencia de la información reportada.

NOTA. Este informe comprenderá un anexo del informe de gestión mensual que la fiducia presenta al fideicomitente, en el cual adjunta la matriz acordada con los incidentes y estado de estos.



10. GOBIERNO, REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

- a) La supervisión del contrato verificará el cumplimiento con base en las fuentes y evidencias acordadas.
- b) Las partes podrán revisar los ANS cuando cambien los volúmenes, canales, procesos, riesgos, horas de corte o condiciones operativas y/o cuando la prestación del servicio se vea comprometida requiriendo acciones inmediatas. No obstante, este mecanismo no reemplaza obligaciones del contrato y su aplicación se acuerda por las partes como mecanismo de seguimiento adicional a la prestación del servicio contratado.
- c) La fiduciaria conservará las evidencias durante el plazo contractual y el periodo adicional que resulte aplicable.
- d) Las controversias sobre medición deberán sustentarse con registros verificables. Mientras se resuelven, deberá preservarse la totalidad de la evidencia.
- e) El Comité fiduciario tendrá conocimiento sobre el estado y avance hasta cierre de los incidentes presentados para cada uno de los periodos revisados.

11. ACLARACIÓN GENERAL

La operatividad de este documento se consolidará en una matriz consolidada de seguimiento, la cual se incorporará como Anexo al Manual de operaciones suscrito entre el SENA Fondo Emprender y la fiduciaria.