fna AHORRO Construyendo sociedad	**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS**	Código
	GESTOR DOCUMENTAL - GARANTÍAS	Versión: 0

0. CONTROL DE VERSIONES			
Nº versión	**Fecha modificación**	**Elaboró**	**Modificaciones**
1.0			Versión inicial

INFORMACIÓN GENERAL			
Objeto del Contrato y/o Proyecto:			
Servicios:			
Proveedor del Servicio:			
Documentos de Referencia:			
Gerente de Proyecto Asignado:			
Supervisor asignado:			
Fecha de inicio del ANS:		Fecha de fin del ANS:	

1. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

PRECISIONES

Objetivo
Garantizar el cumplimiento de las partes, frente a los procesos contratados por el FNA, de forma oportuna y estándares de calidad adecuados a las políticas del FNA.
Precisiones

1. La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales del FNA en relación con los documentos que hacen parte de las operaciones, o la no entrega de la documentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos, será contabilizada como un incumplimiento por cada día hábil (de lunes a viernes de (8:00 a.m. a 5:00 p.m) de mora en la entrega del mismo, teniendo en cuenta los tiempos establecidos de respuesta.

2. No habrá incumplimiento cuando existan acuerdos formales entre FNA y el proveedor que permitan y justifiquen cualquier retraso.

3. El tiempo de respuesta (en horas y días hábiles) en relación con los documentos que hacen parte de las operaciones empieza a contar a partir del envío de las solicitudes formales del FNA y de su recepción por parte del proveedor, dando por terminada en el momento que se obtenga la respuesta formal por parte del proveedor al requerimiento hecho.

4. Los informes serán medidos como un 100%, entendiendose que cumplen a cabalidad con lo solicitado y partiendo de este se penalizarán con un porcentaje de cumplimiento.

5.En caso de requerir modificaciones en el informe de custodia, dichas novedades se notificarán con tiempo al proveedor para realizar los ajustes pertinentes.

TIPOS DE INFORMES:
* Garantías en custodia: Debe estar disponible para el FNA diariamente.
* Generales: Se entregarán en el plazo aocrdado entre las partes (área y proveedor)según cantidad y especificaciones que se requieran.
* Facturación: Se enviará digitalmente junto con las bases de facturación durante los primeros 10 días calendario del mes.

Resultado Esperado

La documentación que se relaciona a continuación:

1. Informe diario de garantías – Con las condiciones mínimas establecidas por el FNA y con los estándares de calidad que requiere la información, en aras de dar cumplimiento a la supervisión de las diferentes solicitudes realizadas por el FNA y la información reportada por el proveedor, de acuerdo a las actividades realizadas en la operación.

2, Los informes generales serán entregados en los tiempos acordados con óptimas condiciones de calidad y control en la información solicitada.

3. Respuesta a Comunicaciones y/o requerimientos del FNA, en relación con los documentos que hacen parte de las operaciones, con un tiempo de 24 horas hábiles como máximo. Existen requerimientos que para su cumplimiento y entrega necesitan de un tiempo mayor, en estos casos dentro de la respuesta dada inicialmente se precisará el tiempo que requerirá el proveedor para la entrega de la respuesta final al requerimiento formulado.

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ESPECÍFICOS

2.1 SERVICIO ENTREGA DE INFORMES GENERALES Y DOCUMENTACION LEGAL

Objetivo

Garantizar el adecuado procesamiento, control y calidad de la documentación establecida para cada trámite de las diferentes líneas de crédito que tiene el FNA.

Garantizar el adecuado control de ingreso de la documentación legal requerida para cada producto y custodia de los diferentes créditos.

Precisiones

1. Realizar el procesamiento diario de lo recibido, así como el reporte del informe según parámetros establecidos en cuanto a la información requerida.

2. Cumplir con las exigencias de los entes de control, en cuanto al manejo, estado y custodia documental de cada uno de los trámites.

3. Generar un informe diario de la documentación legal recibida, donde se evidencie la completitud de la documentación por tipo de documento y calidad del mismo, según el formato establecido por el FNA.
El proveedor contará con un máximo de 4 horas continuas contadas dentro del mismo día del reporte para realizar las correcciones necesarias. En caso de presentarse incumplimiento en la entrega del informe este será penalizado con el 1% del valor total de la facturación mensual.

Resultado Esperado
Asegurar el cumplimiento en la entrega de los informes establecidos por FNA Cumplir con los parámetros establecidos por el FNA y el custodio, en cuanto al control y registro de la documentación legal enviada y recibida. Cumplir con el manejo de la documentación entregada, asegurar la calidad, idoneidad y confiabilidad de la información de los créditos desembolsados por el FNA.

Unidad de Medición	Número de informes reportados	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Número de incumplimientos reportados a la supervisión del contrato. Informe presentado por el área de Cartera.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
De 1 a 100 errores	1% del Valor de la facturación.
De 101 a 500 errores	5% del Valor de la facturación.
más de 500 errores	10% del Valor de la facturación.

Fórmula de Cálculo
Penalización: (Valor total de la factura mensual * % correspondiente)

Excepciones
Las notificadas al FNA donde se justifique o aclare el incumplimiento y esta sea aprobado por la supervisión del contrato. No habrá lugar a penalización siempre que se demuestre que no hay inconsistencia o que la inconsistencia es imputable al FNA.

Observaciones
Cuando el FNA reporte inconsistencia en el informe recibido, el proveedor contará con 24 horas hábiles para corregir o aclarar la inconsistencia.

2.2. RUTAS DE RECOLECCION

Objetivo
Garantizar el cumplimiento de las solicitudes y tiempo de respuesta, entre el FNA y el proveedor.

Precisiones

1. Atender las solicitudes de recolección solicitadas por el FNA, en los tiempos y recorridos establecidos.

Resultado Esperado
Cumplimiento de los tiempos establecidos para la actividad de recolección con los diferentes puntos de atención del FNA.

Unidad de Medición	Número de recorridos	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Reporte de recorridos fallidos.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
De 1 a 5 Incumplimientos	0,7% del Valor de la facturación.
Entre 6 y 10 incumplimientos	1% del Valor de la facturación.
Mayor a 10 incumplimientos	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo
Penalización: (Valor total facturado * % penalización correspondiente)

Excepciones
Las informadas por el Contratista, dentro del mismo día de recolección y que correspondan a casos fortuito, fuerza mayor; así mismo las notificadas al FNA dentro del mes a facturar, donde se justifique el incumplimiento y esta sea aprobada por el contratista.

Observaciones
• Se deberá realizar el proceso de recolección por demanda que requiera el FNA, dentro de los parámetros establecidos.

2.3. TIEMPO DE PROCESAMIENTO - Posterior a la recepción de la carpeta

Objetivo
Dar cumplimiento a los tiempos establecidos para el procesamiento documental, dentro de los parámetros definidos entre el FNA y el proveedor, con los estándares de calidad que requiere el proceso.

Precisiones
• Se deberá realizar el proceso, en un tiempo no mayor a 4 horas hábiles, contados desde la recepción y sujeto a los volumenes máximos esperados por día. Los que sobrepasen serán acordados entre las partes. * Se realizarán auditorias a fin de garantizar la calidad del servicio. * Para este ANS se tomará una muestra del total procesado en el mes.

Resultado Esperado
Disponibilidad de la documentación dentro del tiempo establecido.

Unidad de Medición	Reporte de procesamiento	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
1. Informe de envíos realizados por el FNA. 2.Informes de procesamiento enviado por el proveedor. 3. Resultado de auditorias

Penalización	
Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 90% y 95% de incumplimiento de la muestra analizada.	0,5% del Valor de la facturación.
Entre 85% y 89% de incumplimiento de la muestra analizada.	0,8% del Valor de la facturación.
Entre 80% y 84% de incumplimiento de la muestra analizada.	1% del Valor de la facturación.
Mayor a 80% incumplimiento de la muestra analizada.	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo
Penalización: (Valor total de la factura mensual * % correspondiente)

Excepciones
• No se penalizará en el evento que el sistema presente fallas y todas las excepciones reportadas previamente y aprobadas por el FNA. • Las informadas por el Contratista, dentro del mismo día de entrega y que correspondan a casos fortuito, fuerza mayor; así mismo las notificadas al FNA dentro del periodo de facturación, donde se justifique el incumplimiento y esta sea aprobada por la supervisión del contrato.

Observaciones
• Sólo aplica para las solicitudes realizadas por el FNA

2.4 FUNCIONAMIENTO Y DISPONIBILIDAD DE APLICATIVO DEL PROVEEDOR

Objetivo
Velar por la disponibilidad de la herramienta para el desarrollo de las actividades del FNA.

Precisiones
1, Garantizar el funcionamiento de la herramienta, bajo las precisiones técnicas definidas entre las partes, así como el debido soporte frente a inconsistencias, fallas e intermitencias de la misma, en tiempos que no afecten la operatividad del FNA..

Resultado Esperado
Tener disponibilidad y funcionamiento de la herramienta

Unidad de Medición	Inconsistencias reportadas por el funcionamiento.	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
• Reportes realizados a la supervisión del contrato.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 2 y 3 intermitencias o fallas	0,5% del Valor de la facturación.
Entre 4 y 5 intermitencias o fallas	0,8% del Valor de la facturación.
Más de 5 intermitencias o fallas	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo

Penalización: (Valor total de la factura mensual * % correspondiente)
Excepciones
Las notificadas al FNA, donde se justifique el incumplimiento y este sea aprobado por el contratante.
Observaciones
Los % de penalización serán aplicados para fallas acorde a las penalizaciones establecidas.

2.5 TIEMPOS DE RESPUESTA A COMUNICACIONES

Objetivo
Atender las comunicaciones remitidas por la supervisión y/o Interventor en el tiempo establecido en cada comunicación.
Precisiones
Contar con la debida respuesta al requerimiento en el tiempo oportuno descrito en cada comunicación
Resultado Esperado
Efectividad en la repuesta para atender las necesidades de la Entidad.

Unidad de Medición	Días de incumplimiento	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
• Reportes realizados a la supervisión del contrato. • Reportes realizados a la Interventoría

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 2 días de incumplimiento	1% del Valor de la facturación.
Entre 3 y 4 días de incumplimiento	2% del Valor de la facturación.
Más de 5 días de incumplimiento	3% del Valor de la facturación.

Fórmula de Cálculo
Penalización: (Valor total de la factura mensual * % correspondiente)
Excepciones
Las notificadas a la supevisión y/o Interventoría, donde se justifique la modificación a la fecha de entrega de la respuesta requerida ly esta sea aprobada por el FNA.
Observaciones
Los % de penalización serán aplicados acorde a las penalizaciones establecidas.
4. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Nombre:
Supervisor del contrato

Nombre:
Proveedor

Nombre:
Supervisor del interventor

Ciudad y Fecha de firma del Documento: