



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

Código:	Versión:	Fecha:	Páginas:
<i>F-PLN-056</i>	<i>1</i>	<i>04/09/2017</i>	<i>6</i>

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

***DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL
USUARIO***

Tiempos de atención en canales

Código de documento: GPP-ANS-2017- 001



CÓDIGO:
F-PLN-056 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 2 de 6

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's)

Unidad Administrativa Responsable: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario.

Número de ANS (SLA's): GPP-ANS-2017- 001

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El presente acuerdo establece los plazos de atención en los canales virtuales y presenciales que brinda la SB al ciudadano. Su aplicación es de ámbito nacional (Matriz e Intendencias Regionales).

2. VIGENCIA

El presente acuerdo tendrá vigencia a partir de la fecha de aprobación hasta el tiempo que considere pertinente la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario y la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión.

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

A continuación se detallan los servicios que brinda la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario, de acuerdo a cada uno de sus canales:

↓ LLAMADAS TELEFÓNICAS

1. Recepción de llamadas telefónicas a usuarios externos para absolver consultas.

↓ CHAT EN LÍNEA

1. Atención y absolución de consultas recibidas en línea.

↓ PORTAL WEB (WEB MASTER)

1. Atención y absolución de consultas recibidas mediante el portal web.

↓ BALCÓN DE SERVICIOS

1. Absolución de consultas verbales.
2. Recepción de documentación externa.

3. Recepción de documentación legal (providencias)

4. ASPECTOS TÉCNICOS

Los componentes del servicio tendrán asociados la disponibilidad y periodo de respuesta de acuerdo al siguiente detalle:

4.1 Disponibilidad del servicio

Servicio / actividad	% de disponibilidad horario del servicio	Días del servicio	Horario del servicio
LLAMADAS TELEFÓNICAS			
1. Recepción de llamadas telefónicas para absolver consultas	100%	Lunes a viernes	De 08:30 a 17:00
CHAT EN LÍNEA			
1. Atención y absolución de consultas recibidas en línea.	100%	Lunes a viernes	De 08:30 a 17:00
PORTAL WEB (WEB MASTER)			
1. Atención y absolución de consultas recibidas mediante el portal web.	100%	Lunes a viernes	De 08:30 a 17:00
BALCÓN DE SERVICIOS			
1. Absolución de consultas verbales	100%	Lunes a viernes	De 08:30 a 17:00
2. Recepción de documentación externa	100%	Lunes a viernes	De 08:30 a 17:00
3. Recepción de documentación legal	100%	Lunes a viernes	De 08:30 a 17:00

Los días lunes el horario de atención al público es de 8:30 a 16:00, contando con una hora semanal para retroalimentación grupal de incidencias presentadas, levantamiento de oportunidades de mejora, capacitación, otros; esto con el fin de mejorar el servicio que se presta al ciudadano.

4.2 Periodos de respuesta- Tiempo Efectivo

A continuación, se definen los periodos de respuesta en los diferentes canales en base a la complejidad de consulta (baja, media, alta). Así también los tiempos de respuesta: mínimos y máximo

CÓDIGO:
F-PLN-056

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 4 de 6

Servicio / actividad	Tiempo respuesta mínimo	Tiempo respuesta máximo	Tiempo respuesta mínimo	Tiempo respuesta máximo	Tiempo respuesta mínimo	Tiempo respuesta máximo
	TIPO BAJA	TIPO BAJA	TIPO MEDIA	TIPO MEDIA	TIPO ALTA	TIPO ALTA
LLAMADAS TELEFÓNICAS						
Recepción de llamadas telefónicas para absolver consultas	3 min	5 min	5 min	6 min	6 min	10 min
CHAT EN LÍNEA						
Atención, y absolución de consultas recibidas en línea	3 min	4 min	7 min	8 min	10 min	15 min
PORTAL WEB (WEB MASTER)						
Atención y absolución de consultas recibidas mediante el portal web	10 min	60 min	120 min	240 min	360 min	480 min
BALCÓN DE SERVICIOS						
Absolución de consultas verbales	3 min	4 min	5 min	7 min	8 min	11 min
Recepción de documentación externa	2 min	3 min	5 min	7 min	8 min	10 min
Recepción de documentación legal	3 min	5 min	10 min	30 min	30 min	60 min

4.3 Periodos de respuesta- Tiempos Plazo

Los correos electrónicos una vez ingresados a la Superintendencia de Bancos, tendrán un tiempo de atención máximo de 24 horas término.

5. CONTINUIDAD

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario se compromete a restablecer los niveles de servicio, alineados a la posible materialización de un evento capaz de afectar la continuidad normal de la prestación de los servicios de la unidad, así como los servicios y procesos críticos establecidos como parte del Plan de Continuidad del Negocio.

En relación a esta definición (PCN), el tiempo máximo de restauración del servicio, respecto al ingreso de reclamos escritos es de 8 horas.

6. CAPACIDAD

Con el fin de garantizar los niveles de servicio adecuados por parte de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario, se deberá informar a la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión de posibles picos relativos a los horarios de servicio de acuerdo a la aplicación de servicios derivados de la demanda y que estén afectando la respuesta a los usuarios, con base a los tiempos de respuesta acordados en este documento.

Dicha notificación deberá realizarse mínimo con 72 horas de anticipación para su revalorización y podrán ser aplicados como única vez de manera semestral si fuese necesario. Así también se deberá contar con el seguimiento de la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión a través de la Dirección Nacional de Procesos y Rendición de Cuentas para su evaluación respectiva.

7. SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS / ACTIVIDADES

Todas las actividades descritas en los numerales 4 y sus subnumerales 4.1, 4.2 y 4.3 de este acuerdo, deberán ser monitoreadas a fin de que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará a la Coordinación General de Planificación y Control de Gestión, informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición durante la primera semana de cada mes.

8. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

"Todas las desviaciones a la baja en el incumplimiento simultáneo de los servicios en canales de atención, estarán asociadas a un descuento en el indicador de: *Porcentaje de requerimientos atendidos a tiempo*"

Mediante la siguiente tabla de indicadores:

≥ 90 = 0% de penalización al indicador

< 90 y ≥ 70 = 5% de penalización al indicador

< 69 = 10% de penalización al indicador

CÓDIGO: F-PLN-056 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 6 de 6

Para este acuerdo, firman las partes involucradas:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración y revisión técnica	Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		
	Elizabeth Granda	Directora Nacional de Procesos y Rendición de Cuentas		
Revisión del documento	Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Control de Gestión		
Aprobación del documento	Soledad Osejo	Directora Nacional de Atención y Educación al Usuario		04-Sep-17