



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

Código:	Versión:	Fecha:	Páginas:
<i>F-PLN-056</i>	<i>1</i>	<i>01 de noviembre de 2017</i>	<i>9</i>

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TIEMPOS DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES

DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES

NOVIEMBRE, 2017

CÓDIGO:
F-PLN-056

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 2 de 9

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración y revisión técnica	Johanna Valenzuela	Experto en Administración Técnica		01 de noviembre de 2017
	Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo (E)		01 de noviembre de 2017
Revisión del documento	Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		01 de noviembre de 2017
Aprobación del documento	Valeria Llerena	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado		01 de noviembre de 2017
	Guillermo Novoa	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público		01 de noviembre de 2017
	Alexandra Salazar	Intendente Nacional Jurídica		01 de noviembre de 2017
	Gabriel Solís	Director de Trámites Legales		01 de noviembre de 2017
	Carlos Dávila	Director de Estudios y Gestión de la Información		01 de noviembre de 2017
	Marcia Topón	Directora de Evaluación de Riesgos (E)		01 de noviembre de 2017



**DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES- CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS
AUXILIARES**

**CÓDIGO:
F-PLN-056**

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 3 de 9

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable		Fecha
		Nombre	Cargo	



DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES– CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES

CÓDIGO:
F-PLN-056

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 4 de 9

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) - CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES

Unidad Administrativa Responsable: Dirección de Trámites Legales

Número de ANS (SLA's): 002

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento se establece que en base al levantamiento de información realizada en cada uno de las unidades administrativas relacionadas en el procedimiento de calificación de compañías de servicios auxiliares con el fin de establecer acciones de mejora y optimizar los tiempos de atención de los trámites de esta naturaleza.

2. ALCANCE Y OBJETIVO

El presente acuerdo establece los plazos de atención en el trámite de calificación de compañías de servicios auxiliares que brinda la SB al ciudadano. Su aplicación es de ámbito nacional.

3. VIGENCIA

El presente acuerdo tendrá vigencia a partir de la fecha de aprobación hasta el tiempo que considere pertinente la Dirección de Trámites Legales, Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado, Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público, Dirección de Evaluación de Riesgos, Dirección de Estudios y Gestión de la Información y la Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo.



**DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES– CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS
AUXILIARES**

**CÓDIGO:
F-PLN-056**


ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 5 de 9

4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

El trámite de calificación de compañías de servicios auxiliares, lo efectúa la Superintendencia de Bancos conforme lo indicado en el Código Orgánico Monetario y Financiero. El dueño del proceso es la Dirección de Trámites Legales, quien solicita a otras áreas, el análisis técnico pertinente para dar contestación al mismo.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES– CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES	
	CÓDIGO: F-PLN-056	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA´s)
	Edición No. 01	Pág. 6 de 9

5. ASPECTOS TECNICOS

Los tiempos máximos de atención por cada una de las unidades administrativas que interactúan en estos trámites son los siguientes:

Área responsable	Dirección de atención al usuario/ Secretaría General	Dirección de Trámites Legales	INCSFPRI, INCSFPU, DER, SAS.	Dirección de Trámites Legales	Dirección de Trámites Legales	Dirección de Trámites Legales	Dirección de Trámites Legales	Secretaría General	En caso de envío de información por parte de las regionales a planta central	TIEMPO TOTAL
Actividad	Gestión de Trámites (Ingreso y direccionamiento)	Analizar la solicitud y solicitar informe técnico	Elaborar informe técnico	Consolidar información y emitir respuesta	¿Existe observaciones en informe técnico? SI: Emitir oficio con observaciones al solicitante	¿Existe observaciones en informe técnico? NO: Preparar, revisar y aprobar el proyecto de resolución de calificación de compañías de servicios auxiliares.	Efectuar reunión con compañías y áreas intervinientes	Certificación de documentos y despacho de la correspondencia		
Tiempo Optimo (días hábiles)	1	3	5	3	1	1	1	1	3	Matriz: 15 días Regionales: 18 días
Observaciones	Salvo que el trámite ingrese pasado las 16:30 se enviará el siguiente día.									



**DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES– CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS
AUXILIARES**

**CÓDIGO:
F-PLN-056**

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 7 de 9

El trámite de calificación de compañías de servicios auxiliares se ejecutará en un máximo de 15 días en matriz y 18 días regional.

6. CONTINUIDAD

La Dirección de Trámite Legales 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 trámite de calificación de compañías de servicios auxiliares es de 15 días para planta central y en caso de regionales 17 días.

7. CAPACIDAD

Con el fin de garantizar los niveles de servicio adecuados por parte de la Dirección Trámites Legales, se informará a la Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo los posibles cambios que puedan ocurrir en el procedimiento de calificación de compañías de servicios auxiliares.

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 Mejoramiento Continuo a través de la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo para su evaluación respectiva.

CÓDIGO:
F-PLN-056

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA's)

Edición No. 01

Pág. 8 de 9

8. SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS / ACTIVIDADES

Todas las actividades descritas en los numerales 5 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 Mejoramiento Continuo, informes periódicos que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición durante la primera semana de cada mes.

La Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo evaluará los días propuestos en el presente acuerdo, en función de la demanda de estos trámites en el primer bimestre de implementación.

9. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento en los tiempos en alguna de las unidades administrativas responsables, estarán asociadas a un descuento en los siguientes indicadores:

Proceso	Indicador	Unidad Administrativa
Generación de Informes técnicos sobre actividades financieras	Eficacia en la realización de informes técnicos	Subdirección de Administración de Servicios
Análisis y elaboración de Informes Técnicos	Porcentaje de informes técnicos realizados	Subdirección de Riesgos Operativos
Elaboración de Informes Técnicos	Porcentaje de informes técnicos elaborados a tiempo	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado
Supervisión extra situ	Eficiencia en el procesamiento de atención a trámites	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público
Trámites Legales	Porcentaje de trámites legales atendidos a tiempo	Dirección de Trámites Legales



**DIRECCIÓN DE TRÁMITES LEGALES– CALIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS
AUXILIARES**

**CÓDIGO:
F-PLN-056**

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA´s)

Edición No. 01

Pág. 9 de 9

La penalización que se aplicará a los indicadores mencionados en el siguiente rango de incumplimiento:

≥ 90 = 0% de penalización al indicador

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

<69 = 10% de penalización al indicador

Nota: *Esta penalización no se tomará en cuenta el primer bimestre de implementación del presente acuerdo y se redefinirá el indicador con base en los resultados obtenidos en el primer bimestre.