

ANEXO 5

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Bogotá D.C.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
1 ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 Usuarios de los servicios	4
1.2 Registro abierto de evaluadores	6
2 REPORTE DE INFORMACION	9

PRESENTACIÓN

El presente documento describe los acuerdos de niveles de servicios que debe(n) suscribir la(s) Entidad(es) Reconocida(s) de Autoregulación ERA, de conformidad con lo indicado en el acto administrativo que para el efecto expida la Superintendencia de Industria y Comercio para obtener el reconocimiento de una Entidad Reconocida de Autorregulación.

Este documento se constituye como guía en la definición de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), la relación entre las partes, y para establecer sus responsabilidades. En los ANS, se describen términos y condiciones, criterios y métricas, penalidades a ser aplicadas.

1 ASPECTOS GENERALES

A continuación se relacionan los acuerdos de niveles de servicios que debe(n) cumplir la(s) Entidad(es) Reconocida(s) de Autorregulación (ERA), de manera que puedan operar de forma satisfactoria y garantizar la disponibilidad de los servicios a sus usuarios.

Este acuerdo iniciará a partir de la puesta en funcionamiento de la(s) Entidad(es) Reconocida(s) de Autorregulación ERA, permanecerá vigente mientras la ERA se encuentre activa y en operación. Así mismo, deberá ser revisado mínimo una vez al año por las partes, entendiéndose como partes la ERA y la Superintendencia de Industria y Comercio.

1.1 Usuarios de los servicios

En relación con los usuarios de los servicios que ofrezca la ERA, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones.

Servicios

ID	Nombre del servicio	Descripción	Especificación
1	Centro de atención presencial de la ERA	Dispuesto para la asistencia presencial a los usuarios de los servicios de la ERA	El centro de atención de la ERA deberá aceptar solicitudes 8 horas diarias, 5 días a la semana. En horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 a 5:00 p.m.
2	Línea de atención gratuita nacional	Dispuesto para la asistencia telefónica a los usuarios de los servicios de la ERA	El centro de atención de la ERA deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana.

Responsabilidades de la(s) ERA:

- Revisión diaria del acceso al Registro Abierto de Avaluadores (RAA).
- Validación de que los usuarios asignados en el RAA a la ERA se encuentren vigentes.
- Garantizar la correcta operación de las líneas de atención telefónica a nivel nacional y local.
- Proporcionar los servicios mínimos obligatorios a los Avaluadores.
- Reportar al operador del RAA las incidencias encontradas en el sistema.

Disponibilidad

ID	Nombre del servicio	Disponibilidad	Ventana de mantenimiento	Restricción
1	Centro(s) de atención de la ERA	8 horas x 5 días	Ver tabla de mantenimiento	Sábados y Domingos
2	Línea de atención gratuita nacional	8 horas x 5 días	NA	Sábados y Domingos

Ventanas de mantenimiento

El Centro de atención de la ERA deberá informar a sus usuarios y a la Superintendencia de Industria y Comercio, al menos con una (1) semana de anticipación, los periodos en los cuales no podrá prestar servicio por temas de mantenimiento de la infraestructura. Para ello deberá indicar la ventana de mantenimiento así, mediante aviso físico en las instalaciones de la ERA:

ID	Nombre del servicio	Ventana de mantenimiento	Servicios que se afectan
1	Centro de atención de la ERA	Día-mes-año hora inicial Día-mes-año hora final	<Describir servicios que se afectan>
2	Línea de atención gratuita nacional	Día-mes-año hora inicial Día-mes-año hora final	<Describir servicios que se afectan>

Métricas

En esta sección se describen las métricas a ser utilizadas por la(s) ERA para garantizar la óptima atención a los usuarios así:

ID	Nombre del servicio	Métrica	Tiempo definido	Penalización
1	Centro de atención de la ERA	Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios.	< 15 minutos	
		Tiempo promedio de atención a requerimientos realizados por los evaluadores	< 5 días hábiles	
2	Línea de atención gratuita nacional	Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica	< 3 minutos	

La (s) ERA debe(n) ajustar su infraestructura tecnológica y logística (por ejemplo: número de puestos de atención, número de equipos, acceso a Internet, sistemas de audio respuesta o telefónicos, etc.) para cumplir con los tiempos máximos definidos.

1.2 REGISTRO ABIERTO DE AVALUADORES

En relación con el Registro Abierto de Avaluadores (RAA) se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Servicios

ID	Nombre del servicio	Descripción	Especificación
1	Sistema RAA	Dispuesto para el ingreso, actualización y consulta de la información que conforma el Registro Abierto de Avaluadores	El sistema deberá estar disponible para ser operado 7 días x 24 horas
2	Consulta al RAA	Dispuesto para la consulta por parte de las ERA de la información que conforma el Registro Abierto de Avaluadores	El sistema deberá estar disponible para ser consultado vía web 7 días x 24 horas
3	Línea soporte usuarios	Dispuesto para la prestación de soporte técnico a los usuarios de los servicios informáticos del RAA	El centro de atención del operador del RAA deberá aceptar llamadas 8 horas diarias, 5 días a la semana

Disponibilidad

ID	Nombre del servicio	Disponibilidad	Ventana de mantenimiento	Restricción
1	Sistema RAA	7 días x 24 horas	Ver tabla de mantenimiento servicios ERA	NA
2	Consulta al RAA	7 días x 24 horas	Ver tabla de mantenimiento servicios ERA	NA
3	Línea soporte usuarios	8 horas x 5 días	Ver tabla de mantenimiento servicios ERA	Sábados y Domingos

Métricas

En esta sección se describen las métricas a ser utilizadas para garantizar la óptima atención a los usuarios así:

ID	Nombre del servicio	Métrica	Tiempo definido	Penalización
1	Sistema RAA	Tiempo de solución a un incidente clasificados como critico	< 16 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como de alta prioridad	< 24 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como prioridad media	< 32 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como prioridad baja	< 40 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como solicitudes de carácter general	< 40 horas hábiles	
2	Consulta RAA	Tiempo de solución a un incidente clasificados como critico	< 16 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como de prioridad alta	< 24 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como prioridad media	< 32 horas hábiles	
		Tiempo de solución a un incidente clasificados como prioridad baja	< 40 horas hábiles	

		Tiempo de solución a un incidente clasificados como solicitudes de carácter general	< 40 horas hábiles	
3	Línea soporte usuarios	Tiempo promedio de espera por parte de los usuarios en línea telefónica	< 5 minutos	
		Porcentaje de llamadas resueltas vía telefónica- Las llamadas resultas son en las cuales al usuario se le da una solución a su caso, así sea solución final, respuesta a su consulta, o escalamiento del caso a otra instancia	Superior al 85%	
		Tiempo de atención primer nivel (Tiempo que transcurre desde que el agente de soporte contesta la llamada y el caso es solucionado o escalado a segundo nivel)	No debe ser superior a 20 minutos	
		Porcentaje de llamadas en buzón de voz	No debe ser superior al 5% mensual	
		Porcentaje de devolución de llamadas a solicitudes dejadas en correo de voz dentro de los 15 minutos siguientes	Deberá ser superior al 80%	
		Porcentaje de satisfacción de calidad sobre el servicio prestado (por aplicación de encuestas al usuario)	Deberá ser superior al 85% en las encuestas realizadas	

Donde se define:

- **Critico:** Corresponde a la falla en su totalidad o al menos en un 95% de las funcionalidades del sistema.
- **Prioridad alta:** Se define como aquel fallo que no permite el funcionamiento de la solución o de parte de ella, limita la gestión de la información y afecta los tiempos de respuesta al usuario.
- **Prioridad media:** Se define como aquel fallo que permite el funcionamiento de la solución o de parte de ella, pero limita su buen uso.
- **Prioridad baja:** Corresponde a errores que afectan la funcionalidad del sistema pero no bloquean en su totalidad la operación del sistema.
- **Solicitudes de carácter general:** Corresponde a la consulta técnica o funcional de la solución.

Los anteriores niveles de servicio podrán ser ajustados por la Superintendencia de Industria y Comercio cuando sea requerido.

2 REPORTE DE INFORMACION

En esta sección se especifican los reportes necesarios de la ERA que debe presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los cinco (5) primeros días hábiles al vencimiento del plazo, a fin de efectuar el seguimiento correspondiente.

ID	Nombre del reporte	Descripción	Periodicidad	Remitente
1	Monitoreo centro de atención ERA	Este reporte muestra el número de usuarios que llegaron a la ERA, y el tiempo promedio de espera para ser atendido.	Mensual	Administrador centro de atención ERA
2	Monitoreo línea gratuita nacional	Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con la ERA, y el tiempo promedio de espera para ser atendido.	Mensual	Administrador centro de atención ERA
3	Monitoreo Sistema RAA	Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de atención.	Mensual	Administrador Sistema RAA
4	Monitoreo a la Consulta al RAA	Este reporte muestra el número de incidentes reportados en el periodo, su clasificación y el tiempo de	Mensual	Administrador Sistema RAA

		atención		
5	Monitoreo Línea soporte usuarios	Este reporte muestra el número de usuarios que se comunicaron telefónicamente con el operador del RAA, el tiempo promedio de espera para ser atendido y la clasificación del incidente	Mensual	Administrador Sistema RAA