

# **ANEXO 1: DETALLE DE LOS INDICADORES GUÍA OPERATIVA GESTIÓN NIVELES DE SERVICIO ESPARTA**

**Operaciones – Gestión Niveles de Servicio**

Marzo 2020



# Índice

Índice .....	2
1. Definición de los Niveles de Servicio .....	3
1.1. Fichas Indicadores Niveles de Servicio Generales .....	3
1.2. Fichas Indicadores Niveles de Servicio REDs .....	16
1.3. Fichas Indicadores Niveles de Servicio REOs .....	31

# 1. Definición de los Niveles de Servicio

## 1.1. Fichas Indicadores Niveles de Servicio Generales

### **SGEN 01 - Información de actividad comercial**

*“Envío de informes y carga en sistemas de Sareb de la información de actividad comercial”*

**Departamento Sareb:** Negocio - Seguimiento Comercial

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
1 día	90%	1 día	2%	1%	Mensual	Alta

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir si el Gestor envía la información de Actividad Comercial requerida por Sareb.

Se medirá tanto el envío del archivo en el deadline establecido, así como en la forma requerida.

##### Perímetro e hitos

A través de Nilo, mediante tickets automáticos semanales, se realiza la petición por parte de Sareb y el envío por parte del gestor de la información relativa a la Actividad Comercial.

Los tickets susceptibles de medición serán aquellos relativos a la información de la Actividad Comercial que su fecha de estado “abierto” se encuentre dentro del mes de medición.

Los hitos de medición de los tickets que se utilizarán en el cálculo son los posibles estados de los tickets en NILO. Por orden del proceso en la herramienta, los estados son los siguientes: “abierto”, “en curso”, “resuelto” y “cerrado”.

Mediante ticket se solicitará el envío de los archivos cada miércoles a las 00:00h y el deadline para su envío de vuelta con los archivos adjuntados es el mismo miércoles antes de las 23:59. La Desviación Máxima para el primer envío será de 1 día natural.

Se enviará un ticket para la Actividad Comercial de REDs y otro Ticket para la Actividad Comercial de REOs.

Así pues, la medición se realizará con una periodicidad mensual, pudiendo haber en total hasta 10 tickets (según mes).

### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida” entre el “número total de tickets susceptibles de medición”.

El “número total de tickets susceptibles de medición” son los tickets que su fecha de estado “abierto” se encuentre dentro del mes de medición.

El “número de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida” son, de los anteriores, aquellos en los que el último envío (última fecha “resuelto”) se encuentra dentro del deadline establecido (y no está devuelto posteriormente).

En el caso de que los tickets no hayan pasado al estado “cerrado” en el día 5 del mes siguiente al mes de medición, tengan el último estado “resuelto” dentro del deadline y no estén devueltos tras su última resolución, se considerarán como enviados en la forma requerida.

### Fórmula del cálculo:

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida}}{\text{Nº total de tickets susceptibles de medición}}$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (porcentaje de tickets medidos que cumplen el deadline y la forma del archivo enviado) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 2%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como deadline la suma del deadline inicial más la desviación máxima:

- El nuevo deadline será el jueves de cada semana a las 23:59 (miércoles a las 23:59 [deadline inicial] + 1 día [desviación máxima])

Si con este nuevo deadline se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de tickets cumplen el deadline) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

**Nombre de los tickets**

Los tickets dados de alta y aplicables a este SLA\* son:

- SGEN 01 - Actividad Comercial REDs
- SGEN 01 - Actividad Comercial REOs

\* El Gestor debe confirmar con el área la información referente a los tickets a aplicar en los SLA (nomenclatura, aplicabilidad a la medición, etc.)

## **SGEN 02 - Información Fiscal**

*“Carga en sistemas de Sareb de la información Fiscal”*

**Departamento Sareb:** Fiscal

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
10 días naturales	90%	20% del plazo	2%	1%	Mensual	Alta

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir si el Gestor envía la información Fiscal relativa al Detalle de plusvalías a pagar (Liquidaciones y Autoliquidaciones)

Se medirá el envío del archivo, tanto en el plazo establecido, como en la forma requerida.

#### Perímetro e hitos

A través de Nilo, mediante tickets automáticos, se realiza la petición por parte de Sareb y el envío por parte del gestor de la información fiscal.

Los tickets susceptibles de medición serán aquellos relativos a la información fiscal que su fecha de estado “abierto” se encuentre dentro del mes de medición.

Los hitos de medición de los tickets que se utilizarán en el cálculo son los posibles estados de los tickets en NILO. Por orden del proceso en la herramienta, los estados son los siguientes: “abierto”, “en curso”, “resuelto” y “cerrado”.

Mediante ticket se realiza la petición el día 1 a las 8:00 am de cada mes y el Gestor dispone de un plazo de 10 días naturales para la gestión del ticket (los tiempos de revisión por parte de Sareb no se tendrán en cuenta, sólo se sumará el tiempo que el ticket está en estado “abierto” y “en curso”). Si Sareb le devuelve el ticket 3 o más veces (más de 3 estados “en curso”) se considerará incumplido. La Desviación Máxima es de 2 días naturales.

#### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida” entre el “número total de tickets susceptibles de medición”.

El “número total de tickets susceptibles de medición” son los tickets que su fecha de estado “abierto” se encuentre dentro del mes de medición.

El “número de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida” son, de los anteriores, aquellos que el tiempo de gestión del ticket por parte del Gestor (la suma de todos los tiempos del ticket en estado “abierto” y “en curso”) sea inferior al plazo establecido y que, adicionalmente, no hayan tenido más de 3 estados “en curso”, es decir, que no hayan tenido tres o más devoluciones.

### Fórmula del cálculo:

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida}}{\text{Nº total de tickets susceptibles de medición}}$$

### Cálculo de la penalización:

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 90%:

- a) Si el resultado del indicador (porcentaje de tickets medidos que cumplen el plazo y el número de intentos) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 2%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo es de 12 días (10 días [plazo inicial] + 2 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos deadlines se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de tickets cumplen el nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

### **Nombre de los tickets**

El ticket dado de alta y aplicable a este SLA\* es:

- SGEN 02 – Detalle de plusvalías a pagar

\* El Gestor debe confirmar con el área la información referente a los tickets a aplicar en los SLA (nomenclatura, aplicabilidad a la medición, etc.)

## **SGEN 04 - Información de Planificación y Control**

*“Carga en sistemas de Sareb de la información de Planificación y Control”*

**Departamento Sareb:** Planificación y Control

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
Según Informe	90%	Según Informe	2%	1%	Mensual	Alta

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir si el Gestor envía la información de Planificación y Control relativa a:

- 1) *Las ventas escrituradas ante notario de la semana anterior*
- 2) *Reportes aplicables a Activos Financieros*
- 3) *La estimación de cierre*
- 4) *El borrador del presupuesto*

Se medirá tanto el envío del archivo en el deadline establecido como en la forma requerida.

#### Perímetro e hitos

A través de Nilo, mediante tickets automáticos con una periodicidad particular para cada ticket, se realiza la petición por parte de Sareb y el envío por parte del gestor de la información relativa a los puntos anteriores.

Los tickets susceptibles de medición serán aquellos relativos a la información de Planificación y Control detallada anteriormente en el apartado “Objetivo” y que su fecha de estado “abierto” se encuentre dentro del mes de medición.

Los hitos de medición de los tickets que se utilizarán en el cálculo son los posibles estados de los tickets en NILO. Por orden del proceso en la herramienta, los estados son los siguientes: “abierto”, “en curso”, “resuelto” y “cerrado”.

A continuación, se detalla el momento de petición a través de los tickets, el plazo para el envío de la información en la forma requerida, los archivos a enviar en forma y los destinatarios para cada ticket:

- 1) *Ventas escrituradas ante notario de la semana anterior*

Mediante ticket se realiza la petición cada lunes a las 8:00 am y el deadline para su envío de vuelta con los archivos adjuntados es el mismo lunes a las 23:59. La Desviación Máxima para el primer envío es de 1 día natural.



## 2) Reportes aplicables a Activos Financieros

Mediante ticket se realiza la petición el día 9 a las 8:00 am de cada mes y el deadline para su envío de vuelta con los archivos adjuntados, es el mismo día 9 a las 23:59. La Desviación Máxima para el primer envío es de 1 día natural.

## 3) Estimación de cierre

Mediante ticket se realiza la petición el 5º día hábil de septiembre a las 8:00 am y el deadline para enviarlos de vuelta con los archivos adjuntados es el mismo 5º día hábil de septiembre a las 23:59h. Este ticket tiene una Desviación Máxima para el primer envío de 0 días.

## 4) Borrador del presupuesto

Mediante ticket se realiza la petición el 30 de septiembre a las 8:00 am y el deadline para enviarlos de vuelta con los archivos adjuntos es el mismo día 30 de septiembre a las 23:59. Este ticket tiene una Desviación Máxima para el primer envío de 0 días.

Así pues, la medición se realizará con una periodicidad mensual, pudiendo haber en total hasta 7/8 tickets susceptibles de medición en un mes, es decir, 7/8 casos de medición que pueden cumplir/incumplir:

- 4/5 tickets al mes de *Ventas escrituradas ante notario de la semana anterior* (según mes)
- 1 ticket mensual de *Reportes aplicables a Activos Financieros*
- 1 ticket anual de *Estimación de cierre*
- 1 ticket anual de *Borrador del presupuesto*

## Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida” entre el “número total de tickets susceptibles de medición”.

El “número total de tickets susceptibles de medición” son los tickets que su fecha de estado “abierto” se encuentre dentro del mes de medición.

El “número de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida” son, de los anteriores, aquellos en los que el último envío (última fecha “resuelto”) se encuentra dentro del deadline establecido.

En el caso de que los tickets no hayan pasado al estado “cerrado” en el día 5 del mes siguiente de medición y tengan el último estado “resuelto” dentro del deadline, se considerarán como enviados en la forma requerida.

## Fórmula del cálculo:

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de tickets que se han gestionado en el plazo establecido con los informes en la forma requerida}}{\text{Nº total de tickets susceptibles de medición}}$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (porcentaje de tickets que cumplen el deadline y la forma del archivo enviado) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 2%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como deadline la suma del deadline inicial más la desviación máxima:

- Para la *Ventas escrituradas ante notario de la semana anterior* el nuevo deadline será el martes de cada semana a las 23:59 (lunes a las 23:59 [deadline inicial] + 1 día [desviación máxima])
- Para los *Reportes aplicables a Activos Financieros* el nuevo deadline será el día 10 de cada mes a las 23:59 (día 9 a las 23:59 [deadline inicial] + 1 día [desviación máxima])
- Para la *Estimación de cierre* el nuevo deadline será el mismo 5º día hábil de septiembre a las 23:59h (5º día hábil de septiembre a las 23:59h [deadline inicial] + 0 días [desviación máxima])
- Para el *Borrador del presupuesto* el mismo día 30 de septiembre a las 23:59 (30 de septiembre a las 23:59h [deadline inicial] + 0 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos deadlines se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de tickets cumplen el deadline) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

### **Nombre de los tickets**

Los tickets dados de alta y aplicables a este SLA\* son:

- SGEN 04 - Ventas escrituradas ante notario de la semana anterior
- SGEN 04 - Reportes aplicables a Activos Financieros
- SGEN 04 - Estimación de cierre
- SGEN 04 - Borrador del presupuesto

\* El Gestor debe confirmar con el área la información referente a los tickets a aplicar en los SLA (nomenclatura, aplicabilidad a la medición, etc.)

## **SGEN 05 - Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales**

*“Tiempo desde que se abre una queja / reclamación / incidencia por Sareb hasta que se inicia su gestión por parte del Gestor”*

**Departamento Sareb:** Contact Center

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
1 día	95%	20% del plazo	1%	0,5%	Mensual	Media

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir el tiempo de gestión de las reclamaciones abiertas por Sareb para que sean gestionadas por el Gestor dentro del plazo establecido.

#### Perímetro e hitos

Las reclamaciones susceptibles de medición serán aquellas reclamaciones de Sareb Responde que se deben gestionar en el periodo de medición. Los tipos de reclamaciones serán los siguientes:

- Reclamación Sareb
- No le han llamado
- Segunda reclamación Sareb
- Le ha llamado Atención al Cliente, pero no el API
- No disponen de llaves
- No quiere contacto a través del tipo de 900 que le ofrecen
- Sin noticias de la post visita
- No logra contactar con el API
- Devolución reserva
- Falta de respuesta a oferta presentada
- Motivo activo no disponible
- Otros

En el caso de que se genere un nuevo tipo de reclamación, ésta deberá tenerse en cuenta de cara a la gestión del SLA.

Se considerará como hito inicial de la medición cuando Sareb envíe al Gestor la reclamación (fecha de “creación” de la reclamación) y, como hito final de la misma, cuando el Gestor empiece a gestionarla (fecha de estado “en curso” de la incidencia relacionada).

### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de reclamaciones gestionadas en plazo por el Gestor” entre el “número total de reclamaciones a gestionar por el Gestor”.

El “número total de reclamaciones a gestionar por el Gestor” son aquellas reclamaciones que su fecha de “creación” + 1,2 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición (fecha de “creación” + 1,2 días hábiles = mes de medición).

El “número de reclamaciones gestionadas en plazo por el Gestor” son, de las anteriores, aquellos casos en los que el tiempo desde que Sareb notifica la reclamación (fecha de “creación” de la reclamación) hasta que el Gestor empieza a gestionarla (fecha de estado “en curso” de la incidencia relacionada) es inferior o igual al tiempo establecido (1 día / 1,2 días hábiles).

### Fórmula del cálculo:

Para el cálculo del porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de reclamaciones gestionadas en plazo por el Gestor}}{\text{Nº total de reclamaciones a gestionar por el Gestor}}$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 95%.

- a) Si el resultado del indicador (porcentaje de tickets que cumplen el plazo) es 95% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 95%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 1%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 1,2 días (1 día [plazo inicial] + 0,2 días [desviación máxima])

Si con este nuevo plazo se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 95% de tickets cumplen el plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

## **SGEN 06 - Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales**

*“Tiempo desde que se inicia la gestión de la queja / reclamación / incidencia hasta que se resuelve”*

**Departamento Sareb:** Contact Center

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
3 días hábiles 5 días hábiles	80% 3 días 90% 5 días	20% del plazo	1%	0,5%	Mensual	Media

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir el tiempo de resolución de las reclamaciones abiertas por Sareb para que sean resueltas por el Gestor dentro del plazo establecido.

#### Perímetro e hitos

Las reclamaciones susceptibles de medición serán aquellas reclamaciones de Sareb Responde que se hayan cerrado en el mes de medición. Los tipos de reclamaciones serán los siguientes:

- Reclamación Sareb
- No le han llamado
- Segunda reclamación Sareb
- Le ha llamado Atención al Cliente, pero no el API
- No disponen de llaves
- No quiere contacto a través del tipo de 900 que le ofrecen
- Sin noticias de la post visita
- No logra contactar con el API
- Devolución reserva
- Falta de respuesta a oferta presentada
- Motivo activo no disponible
- Otros

En el caso de que se genere un nuevo tipo de reclamación, ésta deberá tenerse en cuenta de cara a la gestión del SLA.

Se considerará como hito inicial de la medición cuando el Gestor empiece a gestionar la reclamación (fecha de estado “en curso” de la incidencia relacionada) y, como hito

final de la misma, cuando el Gestor la haya resuelto (fecha de estado “resuelto” de la incidencia relacionada).

#### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de reclamaciones resueltas en plazo por el Gestor” entre el “número total de reclamaciones cerradas en el mes de medición”.

El “número total de reclamaciones cerradas en el mes de medición” son todas las reclamaciones en Sareb Responde que han cambiado al estado “cerrado” en el periodo de medición.

El “número de reclamaciones resueltas en plazo por el Gestor” son, de las anteriores, aquellos casos en los que la suma de los tiempos en estado “en curso” y “pendiente de segundo nivel” es inferior o igual al tiempo establecido.

#### Fórmula del cálculo

Para el cálculo del porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de reclamaciones resueltas en plazo por el Gestor}}{\text{Nº total de reclamaciones cerradas en el mes de medición}}$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 80% para el plazo de 3 días y 90% para el plazo de 5 días.

- a) Si 1) el porcentaje de casos que cumple el nivel de servicio (con plazo  $\leq 3$  días) es 80% o superior y 2) el porcentaje de casos que cumple el nivel de servicio (con plazo  $\leq 5$  días) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si en alguno de los dos casos es inferior al porcentaje establecido, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 1%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- Para el 80% el nuevo plazo será de 3,6 días (3 días [plazo inicial] + 0,6 días [desviación máxima = 20% del plazo inicial])
- Para el 90% el nuevo plazo será de 6 días (5 días [plazo inicial] + 1 día [desviación máxima = 20% del plazo inicial])

Si con este nuevo plazo se sigue incumpliendo alguno de los Nivel de Servicio (menos del 80% de los casos en 3 días y 15 horas / menos del 90% de los casos en 6 días) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

#### Otros aspectos relevantes

El tiempo de cierre del ticket por Sareb no se tendrá en cuenta en la medición, solamente se contabilizará el tiempo que el ticket se está resolviendo por parte del proveedor (“en curso” o “pendiente de segundo nivel”).

En los casos en los que se dependa de un tercero independiente (p.e. un organismo público), a través de alegaciones se excepcionarán los casos pertinentes.

## 1.2. Fichas Indicadores Niveles de Servicio REDs

### SRED 01 - Asignación de estrategia comercial

*“Porcentaje de activos con estrategia comercial asignada y actualizada”*

**Departamento Sareb:** Gestión Comercial

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
10 días hábiles tras cierre del trimestre natural	90%	5 días hábiles	1%	0,5%	Trimestral	Media

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir la gestión del Gestor en la asignación trimestral de la estrategia comercial para todos los préstamos vivos gestionados (en cartera del Gestor).

##### Perímetro, hitos y exclusiones

Los préstamos susceptibles de medición serán aquellos préstamos vivos gestionados por el Gestor (total cartera), con y sin estrategia o justificación asignada.

Se considerarán para la medición los ficheros acordados y validados por Sareb el décimo / decimoquinto día hábil tras el cierre del trimestre natural.

##### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de activos con estrategia comercial asignada y actualizada” entre el “número total de activos gestionados”.

El “número total de activos gestionados” serán aquellos préstamos vivos gestionados por el Gestor, con y sin estrategia asignada. Un activo con estrategia comercial asignada es un activo con una vía de desinversión definida.

El “número total de activos con estrategia comercial asignada actualizada” serán, de los anteriores, aquellos préstamos para los que a cierre del trimestre natural + el plazo establecido se haya asignado una estrategia comercial actualizada, y/o las justificaciones en caso de requerirse.

##### Fórmula de cálculo

Para el cálculo del porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de activos con estrategia comercial asignada actualizada}}{\text{Nº total de activos gestionados}} \times 100$$



### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición trimestral con el Nivel de Servicio establecido, que para este SLA es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (número de activos con estrategia comercial asignada actualizada sobre el número total de activos gestionados) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 1%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 15 días hábiles tras cierre del trimestre natural (10 días hábiles [plazo inicial] + 5 días hábiles [desviación máxima])

Si con este nuevo plazo se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (hay menos del 90% de los activos con estrategia comercial asignada) se aplicará, además de la penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

## **SRED 02 - Uso de perímetros prioritarios**

*“Porcentaje de préstamos del perímetro prioritario acordado con propuesta elevada en relación con el total de préstamos con propuesta elevada (medido en volumen de préstamos y en deuda en €)”*

**Departamento Sareb:** Gestión Comercial

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
N/A	50% en volumen de préstamos y 50% en deuda €	5%	2%	1%	Trimestral	Alta

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir la actividad comercial que realiza el Gestor relativa a los préstamos de los perímetros prioritarios, considerando relevante que se trabaje comercialmente en los préstamos del perímetro prioritario.

#### Perímetro y exclusiones

Los préstamos susceptibles de medición serán aquellos que hayan sido incluidos en alguna propuesta elevada en el trimestre de medición. Sólo se incluirán en la medición las propuestas con las siguientes tipologías:

TIPO DE EXPEDIENTE	PERÍMETRO PRIORITARIO DEFINIDO
PDV	Perímetro de PDV
PDV Renovaciones	Perímetro de PDV
PDV Revisiones	Perímetro de PDV
Liquidación por venta de colaterales (Quitas)	Perímetro de LC
Liquidación por venta de colaterales (Singulares)	Perímetro de LC
Venta de AAFF	Perímetro de CyV
Cancelación y venta de préstamos	Perímetro de CyV
Daciones	Perímetro de dación
Despignoraciones	Perímetro de liberación de Garantías Financieras (GGFF)
Reestructuraciones y Refinanciaciones	Perímetro R&R

Informe de acreditado	Sólo tener en cuenta Informe Acreditado RAC. Perímetro RAC
PPPC / LC Mandato de Venta. Sólo se debe tener en cuenta cuando en el campo "Departamento Responsable/Línea presupuestaria" en Datos identificativos se indique LC residencial o singular CON mandato de venta	Perímetro de LC

Se tendrán en cuenta todas las propuestas elevadas de la estrategia que tenga perímetro prioritario definido, y lo que se compara es, cuántos, de todos los préstamos para los que se ha elevado propuesta, por ejemplo, de CyV, estaban en el perímetro definido. En caso de que exista un cambio de estrategia que implique la elevación de una tipología de propuesta distinta a las marcadas para la estrategia inicial, dichos casos deberán ser analizados y validados en el proceso de alegaciones para evaluar su excepción.

Se excluirán todas aquellas estrategias para las que no se haya definido perímetro prioritario a lo largo del trimestre de medición.

#### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del "importe deuda / número de préstamos con propuesta elevada del perímetro prioritario" entre el "importe deuda / número total de los préstamos con propuesta elevada". Se deberá realizar el cálculo tanto en número de préstamos como en deuda en euros.

El "importe deuda / número total de préstamos con propuesta elevada" se obtendrá de aquellos préstamos con fecha de elevación de la propuesta en el trimestre de medición.

El "importe deuda / número de préstamos con propuesta elevada del perímetro prioritario" serán, de los anteriores, aquellos préstamos que están incluidos en el perímetro prioritario (Q).

Así pues, se debe contar en primer lugar con los perímetros prioritarios por estrategia definidos para cada trimestre de medición (Q) que se obtendrá de la herramienta o medios habilitados por Sareb. Se tomará como base las propuestas elevadas en el trimestre de medición por cada estrategia, si para dicha estrategia se ha definido perímetro prioritario. Se deberá extraer todos los préstamos que se hayan incluido en las propuestas anteriores, con: ID de préstamo e Importe de deuda. De estos, se identificarán los que están en el perímetro prioritario del trimestre para esa estrategia.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicarán las siguientes fórmulas:

$$\frac{\text{Importe deuda de los préstamos con propuesta elevada del perímetro prioritario}}{\text{Importe total deuda de los préstamos con propuesta elevada}} \times 100$$

$$\frac{\text{Número de préstamos con propuesta elevada del perímetro prioritario}}{\text{Número total de los préstamos con propuesta elevada}} \times 100$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición trimestral con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 50% en volumen de préstamos y 50% en deuda €.

- a) Si 1) el resultado en deuda € del indicador es 50% o superior y 2) el resultado en número de préstamos del indicador es 50% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si en alguno de los dos casos el resultado es inferior a los porcentajes establecidos, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 2%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como Nivel de Servicio el Nivel de Servicio inicial menos la desviación máxima:

- Tanto para el cálculo en deuda € como en número de préstamos, el nuevo Nivel de Servicio será del 45% ( $50\% [\text{Nivel de Servicio inicial}] - 5\% [\text{desviación máxima}]$ )

Si con este nuevo Nivel de Servicio se sigue incumpliendo en alguno de los dos cálculos (menos del 45% en deuda € o menos del 45% de los préstamos son del perímetro prioritario) se aplicará, además de la penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

### Otros aspectos relevantes

Si sólo ha habido perímetro prioritario vigente durante parte del trimestre, la medición se realizará desde la fecha de fijación de perímetro prioritario hasta el fin del trimestre natural.

Si en un trimestre natural ha estado vigente un perímetro prioritario hasta una fecha y otro perímetro prioritario a partir de esa fecha, se tomará como perímetro prioritario la unión de los perímetros que han estado vigentes en el periodo de medición.

En el primer trimestre de 2020 este SLA no se medirá y se empezará a medir en julio sobre la elevación del Q2 (desde abril hasta junio), en el caso de fijarse perímetros prioritarios.

### **SRED 03 - Calidad de las propuestas**

*“Porcentaje de propuestas retrocedidas por documentación y/o información insuficiente / incorrecta hasta el cierre del expediente en relación con el total de propuestas remitidas”*

**Departamento Sareb:** Negocio REDs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
NA	10%	5%	1%	0,5%	Mensual	Media

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir la calidad de la información y documentación que envía el Gestor en las propuestas remitidas.

##### Perímetro y exclusiones

El estado de los expedientes susceptibles de ser devueltos será:

- Borrador
- En estudio
- Pendiente cierre Sareb

Se incluirán en la medición los expedientes de las siguientes tipologías:

TIPO DE EXPEDIENTE
PDV
PDV Renovaciones
PDV Revisiones
Liquidación por venta de colaterales (Quitas)
Liquidación por venta de colaterales (Singulares)
Venta de AAFF
Cancelación y venta de préstamos
Daciones
Disposiciones
Despignoraciones
Reestructuraciones y Refinanciaciones
Recobros
Opción - Recurso - Incidente Concursal

Concursos - Fase Común
Concursos – Convenio
Concursos - Plan de Liquidación
Ejecuciones- Pre-Litigio
Informe acreditado (sólo tener en cuenta Informe acreditado RAC, 5 BIS, GAI)
PPPC / LC Mandato de Venta

Si por cuestiones de Negocio fuere requerido, dichas tipologías de expediente podrán ser modificadas, ya sea para eliminar o incluir casuísticas en el listado.

Se deberá tener en cuenta los expedientes devueltos por los siguientes motivos:

- Información incorrecta o insuficiente sobre la operación
- Información incorrecta o insuficiente del colateral
- Documentación insuficiente o incorrecta
- Inadecuada estimación del valor de recuperación
- Propuesta inconsistente con la estrategia de recuperación
- Propuesta inconsistente con tipología de expediente

Para los tres primeros motivos, se detalla que, aplica, siempre que se incumpla con la documentación e información requerida por Sareb a través de cualquier instrucción comunicada por los medios formales establecidos.

A igual que lo indicado para las tipologías de expediente, el listado de motivos podría verse modificado si el negocio así lo requiere.

#### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número total de propuestas remitidas devueltas” entre el “número total de propuestas remitidas susceptibles de haber sido devueltas en el mes de medición”.

El “número total de propuestas remitidas susceptibles de haber sido devueltas en el mes de medición” serán:

- para las propuestas en estado “Borrador” aquellas con campo “Fecha de entrada en BO” en el mes de medición y aquellas que en el primer día del mes de medición tenga el campo “Control de Calidad” cumplimentado con “En Revisión”.
- También aquellas propuestas que tengan un cambio de estado a “En estudio” o “Pendiente cierre Sareb” en el mes de medición y aquellas propuestas que el primer día del mes de medición estén en estado “En estudio” o “Pendiente cierre Sareb”.

Una misma propuesta se contabilizará entre 1 y 3 veces en función de los estados susceptibles de medición por los que ha podido pasar. Es decir, si una propuesta ha estado en estado “Borrador” con “Fecha de entrada en BO” en mes de medición, y “En Estudio”, se cuenta 2 veces; si además pasa por “Pendiente Cierre Sareb”, se contará en el denominador 3 veces. Asimismo, si un expediente pasa más de 1 vez en el periodo de medición por el mismo estado, sólo se contabilizará 1 vez en el denominador.

El “número total de propuestas remitidas devueltas” serán, de las anteriores, aquellas propuestas que hayan tenido alguna devolución (utilizando la fecha de devolución). Se contabilizará una devolución por cada estado que hace a las propuestas susceptibles

de ser devueltas en el mes de medición (ver ejemplo A)). Si en un estado que hace las propuestas susceptibles de ser devueltas se produce más de una devolución sólo se contabilizará la primera devolución (ver ejemplo B)).

Se incluyen algunos ejemplos de contabilización de devoluciones en función del paso de los expedientes por los estados aplicables definidos previamente:

#### Ejemplo A)

- Borrador (BO). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición
- En estudio (Negocio). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición
- Pendiente cierre Sareb (BO). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición

En este caso se contarían 3 devoluciones en el numerador y 3 veces en el denominador.

#### Ejemplo B)

- Borrador (BO). Se devuelve el expediente XX dos veces el mes de medición
- En estudio (Negocio). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición
- Pendiente cierre Sareb (BO). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición

En este caso se contarían 3 devoluciones en el numerador y 3 veces en el denominador.

#### Ejemplo C)

- Borrador (BO). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición -1
- En estudio (Negocio). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición
- Pendiente cierre Sareb (BO). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición +1

En este caso se contaría 1 devolución (la de Negocio del mes de medición). En el denominador se contaría dos veces si estuvo al inicio del mes o durante el mes en BO y una vez si a día 1 del mes de medición estaba “En Estudio” o “Pdte de asignación”.

#### Ejemplo D)

- Borrador (BO). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición
- En estudio (Negocio). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición
- En estudio (Negocio). Se devuelve el expediente XX una vez en el mes de medición

En este caso se contarían 2 devoluciones (el estado Negocio se repite en el mismo mes por lo que sólo se contaría una vez). En el denominador se contaría dos veces.

#### Ejemplo E)

- Borrador (BO). No se devuelve el expediente XX en el mes de medición -1
- Borrador (BO). Se devuelve el expediente XX en el mes de medición

En este caso se contaría 1 devolución puesto que la propuesta comenzó el mes de medición en un estado que la hace susceptible de ser devuelta. Se debe contabilizar tanto en el numerador como en el denominador.

### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº total de propuestas remitidas devueltas}}{\text{Nº total de propuestas remitidas susceptibles de haber sido devueltas en el mes de medición}} \times 100$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 10%:

- a) Si el resultado del indicador (porcentaje de expedientes devueltos por alguno de los motivos establecidos sobre el número de propuestas remitidas) es del 10% o inferior, el indicador no penaliza.
- b) Si el resultado del indicador es superior al 10% se aplicará la penalización N.S. Objetivo de 1%.

En este caso, adicionalmente, se deberá comparar el resultado del indicador utilizando como Nivel de Servicio el Nivel de Servicio inicial más la desviación máxima:

- El nuevo Nivel de Servicio será del 15% (10% [Nivel de Servicio inicial] + 5% [desviación máxima])

Si con este nuevo Nivel de Servicio se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (más del 15% de devoluciones sobre el total de remisiones) se aplicará, además de la penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).



### **SRED 04 - Propuestas formalizadas**

*“Porcentaje de propuestas formalizadas sobre el total de sancionadas favorablemente o con contraoferta menor o igual al 15%”*

**Departamento Sareb:** Negocio REDs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
N/A	70%	5%	1%	0,5%	Mensual	Media

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir el éxito de formalización del Gestor en aquellas propuestas sancionadas favorablemente o con contraoferta menor o igual al 15%.

##### Perímetro y exclusiones

Los expedientes susceptibles de medición serán aquellos con sanción “Favorable” o “Favorable con modificaciones” o contraoferta menor o igual al 15%, cuya “fecha de vigencia de sanción” esté en el mes de medición. En el caso de daciones bastará que la sanción sea favorable. Sólo se incluirán en la medición los expedientes de las siguientes tipologías:

TIPO DE EXPEDIENTE
PDV
PDV Renovaciones
PDV Revisiones
Liquidación por venta de colaterales (Quitas)
Liquidación por venta de colaterales (Singulares)
Venta de AAFF
Cancelación y venta de préstamos
Daciones
PPPC / LC Mandato de Venta (Sólo tener en cuenta cuando en el campo “Departamento Responsable/Línea presupuestaria” en Datos identificativos se indique LC residencial o singular CON mandato de venta)

##### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “Importe de sanción de las propuestas formalizadas” entre el “Importe de sanción de todas las propuestas con sanción favorable o favorable con modificaciones menor o igual al 15% de incremento sobre la oferta inicial”. Para los expedientes de Dación se tomarán exclusivamente los que tengan sanción “Favorable” (sin tener en cuenta la relación entre importe de oferta ni

importe de sanción) y se considerará como importe de oferta e importe de sanción, el importe de sanción.

El “Importe de sanción de todas las propuestas con sanción favorable o favorable con modificaciones menor o igual al 15% de incremento sobre la oferta inicial” será la suma del importe de sanción (campo “Importe (€)” del apartado “Sanción” del expediente Colabora) de los expedientes con “Fecha de vigencia de sanción” (campo en el apartado “Sanción” del expediente Colabora) en el mes de medición, que hayan tenido sanción favorable o favorable con modificaciones (en daciones sólo sanción favorable) con un incremento sobre la oferta (Importe Neto del subapartado “Servicer” del apartado “Ofertas y Valoraciones”) inferior o igual al 15% de la oferta (es decir: Importe de sanción en apartado “Sanción” dividido entre el importe Neto del apartado “Servicer” en “Ofertas y Valoraciones”, es inferior o igual a 1,15)

El “importe de sanción de las propuestas formalizadas” será, de las anteriores, aquel importe correspondiente a aquellos expedientes que se han formalizado (importe y fecha de formalización cumplimentado en el apartado de Formalización).

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Importe de sanción de las propuestas formalizadas}}{\text{Importe de sanción de las propuestas con sanción favorable o favorable con modificaciones menor o igual al 15\%}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 70%.

- a) Si el resultado del indicador (importe de sanción de las propuestas formalizadas sobre el importe del total de sanción de las propuestas sancionadas favorablemente) es del 70% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 70%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo del 1%.

En este caso, adicionalmente, se deberá recalcular el indicador utilizando como Nivel de Servicio el Nivel de Servicio inicial menos la desviación máxima:

- El nuevo Nivel de Servicio será del 65% (70% [Nivel de Servicio inicial] – 5% [desviación máxima])

Si con este nuevo Nivel de Servicio se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (más del 65% del importe de sanción de las propuestas formalizadas sobre el importe de sanción del total de las propuestas sancionadas favorablemente) se aplicará, además de la penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

### **SRED 05 - Tiempo de formalización**

*“Tiempo desde la sanción de la propuesta por parte de Sareb hasta la formalización (cash y dación)”*

**Departamento Sareb:** Negocio REDs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
60 días naturales Cash 75 días naturales Dación	90%	12 días naturales para Cash 15 para Dación	1%	0,5%	Mensual	Media

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir la agilidad del Gestor formalizando las propuestas desde su sanción.

##### Perímetro, hitos y exclusiones

Los expedientes susceptibles de medición serán aquellos cerrados en el mes de medición. Sólo se incluirán en la medición los expedientes de las siguientes tipologías:

TIPO DE EXPEDIENTE
PDV
PDV Renovaciones
PDV Revisiones
Liquidación por venta de colaterales (Quitas)
Liquidación por venta de colaterales (Singulares)
Venta de AAFF
Cancelación y venta de préstamos
Daciones
PPPC / LC Mandato de Venta (Sólo cuando en el campo “Departamento Responsable/Línea presupuestaria” en Datos identificativos se indique LC residencial o singular CON mandato de venta)

La sanción de los expedientes deberá ser favorable o favorable con modificaciones cuya sanción suponga un incremento sobre la oferta igual o inferior al 15% para todos los expedientes menos para Daciones que se tomarán únicamente los expedientes con sanción Favorable.

Se considerará como hito inicial de la medición la fecha de sanción de la propuesta por parte de Sareb y, como hito final de la misma, la fecha de formalización de la propuesta.

Se considerarán en el cálculo del indicador únicamente las propuestas cuyo hito inicial sea posterior al 1 de enero de 2020.

#### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de propuestas que cumplen el plazo de formalización” entre el “número de propuestas cerradas y formalizadas”.

El “número de propuestas cerradas y formalizadas” será el correspondiente a los expedientes sancionados favorable o favorable con modificaciones de hasta el 15% (importe de sanción (campo “Importe (€)” del apartado “Sanción” del expediente Colabora) con un incremento sobre la oferta (Importe Neto del subapartado “Servicer” del apartado “Ofertas y Valoraciones”) inferior o igual al 15% de la oferta, cerrados en el mes de medición (fecha de cierre en el mes de medición) y tengan cumplimentada fecha de formalización. Como excepción a lo anterior, en el caso de expedientes de Dación, únicamente se considerarán los expedientes con sanción Favorable.

El “número de propuestas que cumplen el plazo de formalización” será, de lo anterior, aquellas propuestas que cumplan el plazo definido entre la fecha de sanción y la fecha de formalización.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de propuestas que cumplen el plazo de formalización}}{\text{Nº de propuestas cerradas y formalizadas}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio (plazo  $\leq$  60/75 días según la tipología de la propuesta) sobre el número de propuestas cerradas y formalizadas) es del 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90% se aplicará la penalización N.S. Objetivo de 1%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 72 días naturales para cash y 90 para daciones (60 días naturales cash y 75 días naturales daciones [plazo inicial] + 12 días naturales para cash y 15 días naturales para daciones [desviación máxima])

Si con este nuevo plazo se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de casos que cumplen en plazo establecido desde la sanción a la formalización) se aplicará, además de la penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

## **SRED 06 - Cierre de propuestas**

*“Porcentaje de propuestas enviadas al cierre desde la formalización”*

**Departamento Sareb:** Negocio REDs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
5 días hábiles	90%	2 días hábiles	2%	1%	Mensual	Alta

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es medir la agilidad del Gestor cerrando las propuestas desde su formalización.

#### Perímetro, hitos y exclusiones

Los expedientes susceptibles de medición serán aquellos cerrados en el mes de medición. Sólo se incluirán en la medición los expedientes de las siguientes tipologías:

TIPO DE EXPEDIENTE
PDV
PDV Renovaciones
PDV Revisiones
Liquidación por venta de colaterales (Quitas)
Liquidación por venta de colaterales (Singulares)
Venta de AAFF
Cancelación y venta de préstamos
Daciones
PPPC / LC Mandato de Venta. (Sólo cuando en el campo “Departamento Responsable/Línea presupuestaria” en Datos identificativos se indique LC residencial o singular CON mandato de venta).

La sanción de los expedientes deberá ser favorable o favorable con modificaciones.

Se considerará como hito inicial de la medición la formalización de la propuesta por parte de Sareb y, como hito final de la misma, cuando se envíe al cierre.

Se considerarán en el cálculo del indicador únicamente las propuestas cuyo hito inicial sea posterior al 1 de enero de 2020.

### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división entre el “número de propuestas que cumplen el plazo de envío a cierre del expediente” y el “número de propuestas cerradas”.

El “número de propuestas cerradas” será las propuestas que se cierran en el mes de medición y que estén formalizadas (tengan cumplimentada la fecha de formalización). La sanción deberá ser favorable o favorable con modificaciones.

El “número de propuestas que cumplen el plazo de envío a cierre del expediente” será, de las anteriores, aquellas propuestas que cumplen el plazo definido entre la última fecha de envío al cierre y la fecha de formalización. En aquellos casos en los que el expediente haya sufrido una o más devoluciones en el estado “Pendiente cierre Sareb” se deberán eliminar los tiempos en los que el expediente está en B.O. Sareb y contar únicamente los que aplican al Gestor. Esto se identificará a partir de la fecha de cambio de estado y el estado, es decir, siempre para expedientes en estado “Cerrado”, tiempo desde formalización hasta primer envío a cierre (pasa a estado “Pendiente cierre Sareb” + tiempo desde devolución (pasa a estado “Pdte documentación al cierre”) hasta siguiente envío a cierre (de nuevo “Pendiente cierre Sareb”) (así sucesivamente hasta la fecha de último envío a cierre).

### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de propuestas que cumplen el plazo de envío a cierre del expediente}}{\text{Nº de propuestas cerradas}} \times 100$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 5$  días) sobre el número de propuestas cerradas es del 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90% se aplicará la penalización N.S. Objetivo de 2%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 7 días hábiles (5 días hábiles [plazo inicial] + 2 días hábiles [desviación máxima])

Si con este nuevo plazo se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de casos que cumplen en plazo establecido desde la formalización hasta el último envío a cierre) se aplicará, además de la penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

### 1.3. Fichas Indicadores Niveles de Servicio REOs

#### **SREO 01 - Publicación activos (minorista residencial)**

*“Tiempo desde que un activo residencial cumple con los criterios de publicación en canal objetivo minorista hasta que se publica en dicho canal”*

**Departamento Sareb:** Negocio REOs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
7 días hábiles	95%	2 días hábiles	2%	1%	Mensual	Alta

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en la publicación de los activos minorista residencial en el canal de publicación acorde con los criterios definidos por el departamento responsable de publicación de Sareb.

##### Perímetro e hitos

Los activos susceptibles de medición serán aquellos activos residenciales (considerados como vivienda colectiva, vivienda unifamiliar aislada, vivienda unifamiliar pareada y vivienda unifamiliar adosada) con Destino Comercial Objetivo minorista que deban haber sido publicados en el mes de medición.

Se considerará como hito inicial de la medición la comunicación de que un activo es publicable (es decir, cuando el flag de PVP publicable pase de (no) a (sí)) siempre que cumpla con los criterios de publicación (que Sareb estime que el activo es comunicable (sí), publicable (sí) y visible (sí)). La fecha efectiva de comunicación de que un activo es publicable se corresponderá con el siguiente lunes a las 8.00 am desde la fecha de comunicación de que un activo es publicable al Gestor (disponible actualmente en el MCP).

Se considerará como hito final de medición la fecha de publicación en la web o webs indicadas por Sareb.

##### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de activos publicados en plazo” entre el “número de activos susceptibles de haber sido publicados en el mes de medición”.

El “número de activos susceptibles de haber sido publicados en el mes de medición” serán aquellos activos en los que su fecha efectiva de comunicación de que es publicable + 9 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en cuenta para el denominador todos aquellos activos que, para periodos de medición anteriores, deberían haber sido publicados y no lo fueron o lo fueron, pero no en la web o webs requeridas por Sareb. Así pues, se tendrán en cuenta para la medición los activos publicados en plazo, los publicados fuera de plazo, los

publicados pero no en la web o webs requeridas por Sareb, y los no publicados y fuera de plazo.

El “número de activos publicados en plazo” serán, de los anteriores, aquellos activos que estén publicados en la web o webs correctas y en los que el tiempo desde la fecha efectiva de comunicación de que es publicable hasta que se han publicado es inferior o igual al tiempo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de activos publicados en plazo}}{\text{Nº activos susceptibles de haber sido publicados en el mes de medición}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este SLA es del 95%.

- a) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 7$  días hábiles) es 95% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 95%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 2%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 9 días hábiles (7 días [plazo inicial] + 2 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 95% de casos cumplen el nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

#### Otros aspectos relevantes

En los casos en que se requiera realizar regularizaciones/publicaciones masivas de activos, se acordará el plazo y las fases necesarias para ello.



## **SREO 02 – Publicación activos (mayorista y minorista no residencial)**

*“Tiempo desde que un activo cumple con los criterios de publicación objetivo hasta que se publica en su canal objetivo”*

**Departamento Sareb:** Negocio REOs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
7 días hábiles	95%	2 días hábiles	1%	0,5%	Mensual	Media

### **Alcance del Indicador**

#### **Objetivo**

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en la publicación de los activos mayoristas y de los activos minoristas que no sean residenciales vivienda en el canal de publicación acorde con los criterios definidos por el departamento responsable de publicación de Sareb.

#### **Perímetro, hitos y exclusiones**

Los activos susceptibles de medición serán aquellos activos mayoristas y aquellos activos minoristas que no sean residenciales vivienda (todos los minoristas menos los que sean residenciales vivienda colectiva, vivienda unifamiliar aislada, vivienda unifamiliar pareada y vivienda unifamiliar adosada).

Se considerará como hito inicial de la medición la comunicación de que un activo es publicable (es decir, cuando el flag de PVP publicable pase de (no) a (sí)) siempre que cumpla con los criterios de publicación (que Sareb estime que el activo es comunicable (sí), publicable (sí) y visible (sí, para minorista; no aplica, para mayorista)). La fecha efectiva de comunicación de que un activo es publicable se corresponderá con el siguiente lunes a las 8.00 am desde la fecha de comunicación de que un activo es publicable al Gestor (disponible en el MCP).

Se considerará como hito final de medición la fecha de publicación en la web o webs indicadas por Sareb.

#### **Cálculo del indicador**

El resultado del indicador es la división del “número de activos publicados en plazo” entre el “número de activos susceptibles de haber sido publicados en el mes de medición”.

El “número de activos susceptibles de haber sido publicados en el mes de medición” serán aquellos activos en los que su fecha efectiva de comunicación de que es publicable + 9 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en cuenta para el denominador todos aquellos activos que, para periodos de medición anteriores, deberían haber sido publicados y no lo fueron o lo fueron, pero no en la web o webs requeridas por Sareb. Así pues, se tendrán en cuenta para la medición los activos publicados en plazo, los publicados fuera de plazo, los publicados pero no en la web o webs requeridas por Sareb, y los no publicados y fuera de plazo.

El “número de activos publicados en plazo” serán, de los anteriores, aquellos activos que estén publicados en la web o webs correctas y en los que el tiempo desde la fecha efectiva de comunicación de que es publicable hasta que se han publicado es inferior o igual al tiempo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº activos publicados en plazo}}{\text{Nº activos susceptibles de haber sido publicados en el mes de medición}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este SLA es del 95%.

- a) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 7$  días hábiles) es 95% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 95%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 1%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo la suma del plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 9 días hábiles (7 días [plazo inicial] + 2 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 95% de casos cumplen el nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

#### Otros aspectos relevantes

En los casos en que se requiera realizar regularizaciones/publicaciones masivas de activos, se acordará el plazo y las fases necesarias para ello.

### **SREO 03 - Asignación de API**

*“Tiempo desde que el activo es comercializable hasta que se asigna un API o comercializadora de acuerdo con la tipología del activo y con el canal de venta o alquiler (canal de venta minorista)”*

**Departamento Sareb:** Negocio REOs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
10 días hábiles	95%	2 días hábiles	2%	1%	Mensual	Alta

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en la asignación de los activos bajo su gestión a un API o comercializadora una vez estos son comercializables bajo los criterios especificados por Sareb.

##### Perímetro e hitos

Los activos susceptibles de medición serán aquellos activos con Destino Comercial Objetivo minorista que deban haber sido asignados a un API o comercializadora en el mes de medición. En el caso de que ya estuvieran previamente asignados a un API o comercializadora, se tendrá en cuenta en la medición la fecha de comunicación de precio al API o de confirmación por parte del API de que ha recibido precio.

Se considerará como hito inicial de la medición la primera comunicación de precio de un activo, teniendo adicionalmente en cuenta los activos con estado PVP "on demand", independientemente de los tres criterios de publicación (comunicable, publicable y visible). La fecha efectiva de comunicación de precio se corresponderá con el siguiente lunes a las 8.00 am desde la primera fecha de comunicación de precio al Gestor (disponible en el MCP, cuando el campo PVP Anterior está vacío).

Se considerará como hito final de la medición cuando el Gestor asigne el activo a un API o comercializadora o la fecha de comunicación de precio (en la casuística previamente detallada).

##### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de activos con asignación a un API o comercializadora en plazo” entre el “número de activos susceptibles de asignación en el mes de medición a un API o comercializadora” (teniendo en cuenta adicionalmente la casuística de fecha de comunicación de precio, si bien, para simplificar la explicación, se alude únicamente de la primera casuística).

El “número de activos susceptibles de asignación en el mes de medición a un API o comercializadora” serán aquellos activos que su fecha efectiva de comunicación de precio + 12 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en cuenta para el denominador todos aquellos activos que, para periodos de medición anteriores, deberían haber tenido asignación y no la tuvieron. Así pues, se incluirán en la medición los activos con asignación a un API o comercializadora en plazo,

los activos con asignación a un API o comercializadora fuera de plazo y los que no tengan asignación a un API o comercializadora y estén fuera de plazo.

El “número de activos con asignación a un API o comercializadora en plazo” serán, de los anteriores, aquellos activos con asignación a un API o comercializadora y en los que el tiempo desde que se ha comunicado su precio (fecha efectiva de comunicación de precio) hasta que se asigna a un API o comercializadora es inferior al plazo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº de activos con asignación a un API o comercializadora en plazo}}{\text{Nº de activos susceptibles de asignación en el mes de medición a un API o comercializadora}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este SLA es del 95%.

- a) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 10$  días hábiles) es 95% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 95%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 2%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo el plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 12 días hábiles (10 días [plazo inicial] + 2 días [desviación máxima]).

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 95% de casos cumplen el nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

## **SREO 04 - Atención del API**

*“Porcentaje de clientes atendidos por un API en el tiempo establecido”*

**Departamento Sareb:** Marketing

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
3 días hábiles 5 días hábiles	80% en 3 días 90% en 5 días	1 día hábil	2%	1%	Mensual	Alta

### **Alcance del Indicador**

#### **Objetivo**

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en atender en el plazo establecido a los clientes que solicitan un contacto para agendar visita.

#### **Perímetro e hitos**

Los clientes susceptibles de medición serán aquellos clientes que hayan solicitado agendar una visita y que deban haber sido atendidos en el mes de medición.

Se considerará como hito inicial de la medición el momento en el que el cliente solicite una visita y, como hito final de la misma, cuando el Gestor haya atendido al cliente interesado.

Únicamente se considerará como cliente atendido cuando éste haya hablado (presencial o telefónicamente) con el API o comercializadora; no se considerará atendido con otro tipo de comunicación (como mensajes o correos electrónicos), si bien, en el caso de demostrar fehacientemente la realización de al menos 3 intentos de comunicación telefónica, se tomará como válida una comunicación por correo electrónico al cliente con el detalle de la situación, así como de las llamadas realizadas.

Para cumplir el indicador, en 3 días hábiles como máximo se deberán atender, al menos, el 80% de los clientes interesados, y en 5 días hábiles como máximo, al menos, el 90%. En el caso de incumplir alguno de los dos se incurrirá en el incumplimiento del indicador en su conjunto.

#### **Cálculo del indicador**

El resultado del indicador es la división del “número de clientes atendidos en plazo” entre el “número de clientes susceptibles de ser atendidos en el mes de medición”.

El “número de clientes susceptibles de ser atendidos en el mes de medición” serán aquellos clientes que su fecha de solicitud de visita + 6 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en cuenta para el denominador todos aquellos clientes que, para periodos de medición anteriores, deberían haber sido atendidos y no lo fueron. Así pues, se incluirán en la medición los clientes atendidos en plazo, los atendidos fuera de plazo y los no atendidos y fuera de plazo.

El “número de clientes atendidos en plazo” serán, de los anteriores, aquellos clientes en los que el tiempo desde la solicitud de la visita hasta su atención por parte del Gestor sea inferior o igual al plazo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº clientes atendidos en plazo}}{\text{Nº clientes susceptibles de ser atendidos en el mes de medición}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 80% para el plazo de 3 días y 90% para 5 días.

- a) Si el 80% de las solicitudes han sido atendidas en 3 días o menos, y el 90% en menos de 5 días, el indicador no penalizará.
- b) En caso de incumplir alguno de los dos porcentajes, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 2%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo el plazo inicial más la desviación máxima:

- Para el 80% el nuevo plazo será de 4 días hábiles (3 días [plazo inicial] + 1 día [desviación máxima])
- Para el 90% el nuevo plazo será de 6 días hábiles (5 días [plazo inicial] + 1 día [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 80% / 90% de casos cumplen su nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 2%, la Penalización Desviación Máxima del 1%. Así pues, la penalización total será del 3% (2% Penalización N.S. Objetivo + 1% Penalización Desviación Máxima).

## **SREO 05 - Venta de activos inmobiliarios**

*“Tiempo desde la reserva/arras (lo que ocurra primero) hasta la firma (canal minorista)”*

**Departamento Sareb:** Negocio REOs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
50 días naturales residencial / 60 días naturales no residencial	90%	10 días naturales	0,5%	0,25%	Mensual	Baja

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en la escrituración de los expedientes con reserva/arras.

#### Perímetro, hitos y exclusiones

Los expedientes susceptibles de medición serán aquellos que tengan una fecha de registro de la escrituración (fecha de escrituración efectiva en Colabora REOs) en el mes de medición.

Se considerarán para el cálculo del plazo de residencial aquellos expedientes que solamente contengan activos de tipo residencial con Destino Comercial Objetivo minorista, y para el cálculo del plazo de no residencial aquellos expedientes que contengan algún activo no residencial con Destino Comercial Objetivo minorista.

Se considerará como hito inicial de la medición el momento en el que se realiza una reserva/arras durante la comercialización de los activos y, como hito final, cuando finalmente se produzca la escrituración pública del mismo.

En los supuestos en los que existan las dos fechas de hito inicial mencionadas (fecha de reserva y fecha de arras), prevalecerá la que ocurra antes.

En aquellos activos residenciales de Cataluña que se vean afectados por el Decreto Ley 1/2015, de 24 de marzo de la ley catalana, el plazo se ampliará a 110 días naturales.

Se excluirán de la medición las Viviendas de Protección Oficial (VPO), la Obra en curso, las ventas realizadas a no residentes, y los activos con Destino Comercial Objetivo mayorista.

Para identificar las ventas realizadas a clientes particulares (NIF) se tomará el país de residencia y para aquellas realizadas a empresas (CIF) se tomará el país de correspondencia.

### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de escrituras públicas formalizadas en plazo” entre el “número total de escrituras públicas con fecha de escrituración efectiva en el mes de medición”.

El “número total de escrituras públicas formalizadas en el mes de medición” serán aquellos expedientes que tengan una fecha de registro de la escrituración (fecha de escrituración efectiva en Colabora REOs) en el mes de medición.

El “número de escrituras públicas formalizadas en plazo” serán, de los anteriores, aquellos expedientes en los que el tiempo desde la reserva/arras hasta su escrituración sea menor o igual al plazo establecido.

### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº escrituras públicas formalizadas en plazo}}{\text{Nº total de escrituras públicas formalizadas en el mes de medición}} \times 100$$

### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 50$  / 60 días naturales para residencial / no residencial) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 0,5%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo el plazo inicial más la desviación máxima:

- Para activos residenciales el nuevo plazo será de 60 días hábiles (50 días [plazo inicial] + 10 días [desviación máxima])
- Para activos no residenciales el nuevo plazo será de 70 días hábiles (60 días [plazo inicial] + 10 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de casos cumplen su nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 0,5%, la Penalización Desviación Máxima del 0,25%. Así pues, la penalización total será del 0,75% (0,5% Penalización N.S. Objetivo + 0,25% Penalización Desviación Máxima).



### **SREO 06 - Puesta en comercialización de suelos**

*“Tiempo desde la puesta en comercialización de los activos Suelo hasta su señalización física (señalética) (excluyendo aquellos con riesgo de ocupación ilegal)”*

**Departamento Sareb:** Negocio REOs

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
20 días hábiles	90%	5 días hábiles	1%	0,5%	Mensual	Media

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en colocar los carteles o anuncios físicos pertinentes en el activo para facilitar su visibilidad pública.

##### Perímetro, hitos y exclusiones

Los activos susceptibles de medición serán todos los activos suelo (SU (C), SU (NC), SUZ (D) y SUZ (ND)) que deban haber sido señalizados en el mes de medición.

- SU (C): Suelo Urbano Consolidado
- SU (NC): Suelo Urbano No Consolidado
- SUZ (D): Suelo Urbanizable en Desarrollo
- SUZ (ND): Suelo Urbanizable No en Desarrollo

Se considerará como hito inicial de la medición cuando el activo cambie a estado publicable (cuando el flag de PVP publicable pase de (no) a (si). La fecha efectiva de comunicación de que un activo es publicable se corresponderá con el siguiente lunes a las 8.00 am desde la fecha de comunicación de que un activo es publicable al Gestor (disponible en el MCP).

El hito final estará marcado por la fecha de señalización física, es decir, el momento en el que se colocan los carteles o anuncios físicos pertinentes en el activo.

Se excluirán de la medición los activos con motivos de no señalización. Los posibles motivos para su no señalización serán:

- Riesgo de ocupación
- Comercialización de parcelas para autopromoción
- Si son suelos en desarrollo, en cuyo caso bastará un cartel por agrupación

##### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de suelos señalizados en plazo” entre el “número de suelos susceptibles de ser señalizados en el mes de medición”.

El “número de suelos susceptibles de ser señalizados en el mes de medición” serán aquellos suelos que su fecha efectiva de comunicación de que es publicable + 25 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en

cuenta para el denominador todos aquellos activos que, para periodos de medición anteriores, deberían haber sido señalizados y no lo fueron. Así pues, se incluirán en la medición los suelos señalizados en plazo, los señalizados fuera de plazo y los no señalizados y fuera de plazo.

El “número de suelos señalizados en plazo” serán, de los anteriores, aquellos en los que el tiempo desde que se ha comunicado que son publicables (fecha efectiva de comunicación de que es publicable) hasta su señalización sea inferior o igual al plazo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº suelos señalizados en plazo}}{\text{Nº de suelos susceptibles de ser señalizados en el mes de medición}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este SLA es del 90%.

- a) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 20$  días hábiles) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 1%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo el plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 25 días hábiles (20 días [plazo inicial] + 5 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de casos cumplen el nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).

### **SREO 07 - Puesta en alquiler de activos terciarios**

*“Tiempo desde identificación de un activo terciario en perímetro de potencial alquiler hasta recepción de propuesta de desestimación o propuesta de alquiler con precio de arrendamiento”*

**Departamento Sareb:** Negocio Alquileres

Plazo	Nivel de Servicio	Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Periodicidad	Criticidad
20 días hábiles	90%	5 días hábiles	0,5%	0,25%	Mensual	Baja

#### **Alcance del Indicador**

##### Objetivo

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad del Gestor en gestionar los activos en perímetro de potencial alquiler de los activos terciarios en canal minorista.

##### Perímetro, hitos y exclusiones

Los activos susceptibles de medición serán aquellos activos terciarios en canal minorista que deban haber tenido una propuesta de desestimación o una propuesta de alquiler con precio de arrendamiento en el mes de medición.

Se considerará como hito inicial de la medición la primera comunicación de precio de venta de un activo, teniendo adicionalmente en cuenta los activos con estado PVP "on demand", independientemente de los criterios de publicación. La fecha efectiva de comunicación de precio se corresponderá con el siguiente lunes a las 8.00 am desde la primera fecha de comunicación de precio al Gestor (disponible en el MCP, cuando el campo PVP Anterior está vacío).

Se considerará como hito final de la medición, la fecha en la que se recibe la propuesta de precio de arrendamiento a través del Colabora REOs o la fecha de propuesta de desestimación, considerándose ésta como la fecha en la que se marque el activo como alquiler desestimado. Esa propuesta de desestimación reflejada por el proveedor debe estar debidamente justificada, indicando los motivos para la misma.

##### Cálculo del indicador

El resultado del indicador es la división del “número de activos en perímetro terciario minorista con propuesta de precio o de desestimación en plazo” entre el “número de activos en perímetro terciario minorista susceptibles de propuesta de precio o desestimación en el mes de medición”.

El “número de activos en perímetro terciario minorista susceptibles de propuesta de precio o desestimación en el mes de medición” serán aquellos activos terciarios en canal minorista que su fecha efectiva de comunicación de precio + 25 días hábiles dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en cuenta para el denominador todos aquellos activos que, para periodos de medición anteriores, deberían haber tenido propuesta de precio o desestimación y no la tuvieron. Así pues, se incluirán en la medición los activos terciarios en canal minorista con propuesta de

desestimación o precio en plazo, aquellos con propuesta de desestimación o precio fuera de plazo y aquellos sin propuesta de desestimación o precio y fuera de plazo.

El “número de activos en perímetro terciario minorista con propuesta de precio o de desestimación en plazo” serán, de los anteriores, aquellos activos desde la fecha efectiva de comunicación de precio hasta la propuesta de precio o desestimación sea inferior o igual al plazo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº activos en perímetro terciario minorista con propuesta de desest. o precio en plazo}}{\text{Nº activos en perímetro terciario minorista susceptibles de propuesta de precio o desestimación en el mes de medición}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este SLA es del 90%.

- c) Si el resultado del indicador (con plazo  $\leq 20$  días hábiles) es 90% o superior, el indicador no penalizará.
- d) Si el resultado del indicador es inferior al 90%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 0,5%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo el plazo inicial más la desviación máxima:

- El nuevo plazo será de 25 días hábiles (20 días [plazo inicial] + 5 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 90% de casos cumplen el nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S Objetivo del 0,5%, la Penalización Desviación Máxima del 0,25%. Así pues, la penalización total será del 0,75% (0,5% Penalización N.S. Objetivo + 0,25% Penalización Desviación Máxima).

## **SREO 08 - Tracción comercial**

*“Tiempo desde la identificación de activos sin tracción comercial (más de 6 meses sin venta en promociones o más de 6 meses sin ofertas en atomizado) hasta la presentación de una propuesta de reactivación comercial”*

**Departamento Sareb:** Negocio REOs

<b>Plazo</b>	<b>Nivel de Servicio</b>	<b>Desviación Máxima</b>	<b>Penalización N.S. Objetivo</b>	<b>Penalización Desviación Máxima</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Criticidad</b>
15 días hábiles promoción / 20 días hábiles atomizado y otros	95%	5 días hábiles	1%	0,5%	Mensual	Media

### **Alcance del Indicador**

#### Objetivo

El objetivo de este indicador es conocer la agilidad que tiene el gestor en enviar propuestas de reactivación comercial para aquellos activos con Destino Comercial Objetivo minorista que no tienen tracción comercial.

#### Perímetro e hitos

Para el cálculo de este indicador se considerarán los activos con Destino Comercial Objetivo minorista sin tracción comercial para los que se deba haber trasladado a Sareb una propuesta de reactivación comercial en el mes de medición.

Se considerará como hito inicial de la medición el momento en el que el activo o promoción pase a considerarse sin tracción comercial y, como hito final de la misma, la fecha en la que se proponga una reactivación comercial.

Se considerarán sin tracción comercial:

- los activos atomizados que no hayan recibido ninguna oferta\* durante 6 meses desde su publicación, cambio de precio\*\* o última oferta
- las promociones que no hayan recibido ninguna venta durante 6 meses desde su publicación, cambio de precio\*\* o última venta

\* Solamente serán de aplicación las ofertas reflejadas en Colabora REOs, toda otra oferta que no esté introducida en la herramienta no se tendrá en cuenta para la medición

\*\* El cambio de precio únicamente se tendrá en cuenta para aquellos activos que hayan sido publicados con anterioridad

La publicación de un activo se identificará a través de la fecha de publicación reportada por el Gestor.

Un activo con cambio de precio se identificará a través de la fecha de comunicación de precio, siempre que el precio actual (PVP Negocio) y el precio anterior (PVP Anterior) sean distintos.

La última oferta (atomizados) o la última venta (promociones) se identificará a través de la herramienta Colabora VAI.

Se considerará como activo atomizado aquellos que no pertenecen a ninguna promoción o que, perteneciendo a una, son menos de 5 viviendas en la misma promoción.

De cara a las primeras mediciones sólo se tendrán en cuenta aquellos activos con fecha de publicación, cambio de precio o última oferta/venta a partir del 1 de enero de 2020.

Se considerarán como propuesta de reactivación comercial:

- Propuesta de cambio de precio
- Propuestas de adecuación (sólo para promociones: aunque en casos excepcionales los atomizados sí tendrán adecuación, no aplicará a este indicador debido a su excepcionalidad)
- Planes de acción que presente el Gestor:
  - Planes de marketing específicos
  - Cambios de APIs o comercializadora
  - Otros casos que se consideren

#### Cálculo del indicador

El resultado de este indicador es la división entre el “número de activos o promociones sin tracción con propuesta de reactivación comercial en plazo” entre el “número de activos o promociones sin tracción susceptibles de propuesta de reactivación comercial en el mes de medición”.

El “número de activos o promociones sin tracción susceptibles de propuesta de reactivación comercial en el mes de medición” serán aquellos activos o promociones sin tracción comercial que su fecha en la que pasan a considerarse sin tracción comercial + 20/25 días hábiles (según tipo de activo) dé como resultado una fecha en el mes de medición. Además, se tendrán en cuenta para el denominador todos aquellos activos o promociones que, para periodos de medición anteriores, deberían haber tenido propuesta de reactivación comercial y no la tuvieron. Así pues, se incluirán en la medición los activos o promociones con propuesta de reactivación comercial en plazo, aquellos con propuesta de reactivación comercial fuera de plazo y aquellos sin propuesta de reactivación comercial y fuera de plazo.

El “número de activos o promociones sin tracción con propuesta de reactivación comercial en plazo” serán, de los anteriores, aquellos activos para los que el tiempo desde que se considera un activo o promoción sin tracción comercial hasta la propuesta de un plan de acción es inferior o igual al plazo establecido.

#### Fórmula de cálculo

Para el cálculo de porcentaje de casos que cumplen el nivel de servicio se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Nº activos o promociones sin tracción con propuesta de reactivación comercial en plazo}}{\text{Nº activos o promociones sin tracción susceptibles de propuesta de reactivación comercial en el mes de medición}} \times 100$$

#### Cálculo de la penalización

El cálculo de la penalización se realizará comparando el resultado de la medición mensual con el Nivel de Servicio establecido, que para este indicador es del 95%.

- a) Si los resultados del indicador (con plazo  $\leq 15 / 20$  días naturales para promoción / atomizado y otros) son 95% o superior, el indicador no penalizará.
- b) Si alguno o ambos resultados del indicador son inferiores al 95%, se aplicará la Penalización N.S. Objetivo de 1%.

En este último caso, además se deberá recalcular el indicador utilizando como nuevo plazo el plazo inicial más la desviación máxima:

- Para promoción el nuevo plazo será de 20 días hábiles (15 días [plazo inicial] + 5 días [desviación máxima])
- Para atomizados y otros el nuevo plazo será de 25 días hábiles (20 días [plazo inicial] + 5 días [desviación máxima])

Si con estos nuevos plazos se sigue incumpliendo el Nivel de Servicio (menos del 95% de casos cumplen su nuevo plazo) se aplicará, además de la Penalización N.S. Objetivo del 1%, la Penalización Desviación Máxima del 0,5%. Así pues, la penalización total será del 1,5% (1% Penalización N.S. Objetivo + 0,5% Penalización Desviación Máxima).