



# **Guía Operativa de los Niveles de Servicio (SLAs)**

---

**IOE-001**

Madrid, 27 de marzo de 2020



Autor	Nombre del documento
Operaciones	Guía Operativa de los Niveles de Servicio (SLAs)

Versión	Fecha de documento	Responsable documento	Fecha revisión Procesos	Fecha aprobación	Aprobado por
1.0	27/03/2020	Operaciones	30/03/2020	26/05/2020	Operaciones

Versión	Descripción de los cambios (sólo los cambios de la última versión)
1.0	Creación del documento

## Índice

Índice.....	3
1. Introducción .....	4
2. Definición de los Niveles de Servicio .....	5
2.1. Fichas de los Indicadores de Niveles de Servicio Generales, de REDs y de REOs .....	5
3. Procedimiento de Medición.....	6
3.1. Envío de información necesaria para la medición .....	7
3.2. Cálculo de Indicadores y Penalizaciones .....	8
3.3. Envío de Reporte Inicial .....	8
3.4. Recálculo de los Indicadores y Penalizaciones .....	14
3.5. Envío de Reporte Definitivo.....	15
3.6. Revisión y validación del Reporte Definitivo .....	16
4. Cálculo de los Indicadores y de la Penalización.....	17
4.1. Cálculo de Indicadores de Niveles de Servicio.....	17
4.2. Cálculo de Penalizaciones .....	17
5. Modelo de Gobierno .....	20
5.1. Roles y responsabilidades .....	20
5.2. Foros de interlocución.....	24
6. Establecimiento de herramientas de traspaso de conocimiento (información y documentación) .....	25

## 1. Introducción

La presente Instrucción Operativa de Gestión de Esparta (en adelante, “**IOE**”) se emite de conformidad con lo establecido en la Cláusula 9 (*Instrucciones Operativas de Gestión*) del Contrato de Prestación de Servicios de Gestión de Activos Financieros e Inmobiliarios (en adelante, el “**Contrato Esparta**”) y de conformidad con la previsión específica contenida en el Apartado 5.2 (*Guía Operativa*) del Anexo 7.6 (a) (*Niveles de Servicio y penalizaciones por incumplimiento de los Niveles de Servicio*) del mismo (el “**Anexo 7.6 (a)**”), que dispone que Sareb desarrollará y dará traslado al Gestor de una “Guía Operativa de los Niveles de Servicio” a través de una IOE, en la cual detallará los aspectos operativos necesarios para la medición y cálculo de los Niveles de Servicio, el Modelo de Gobierno y los procesos de control, alegaciones y comunicaciones.

## ***2. Definición de los Niveles de Servicio***

### **2.1. Fichas de los Indicadores de Niveles de Servicio Generales, de REDs y de REOs**

El detalle de los Indicadores de Niveles de Servicio se puede encontrar en el *Anexo 1 (Fichas de los Indicadores)* asociado a la presente Guía.



### 3.Procedimiento de Medición

El objetivo de este apartado es describir de manera detallada el proceso de medición de los Indicadores de Niveles de Servicio, cálculo de Penalizaciones de Niveles de Servicio, alegaciones y los plazos establecidos para ello.

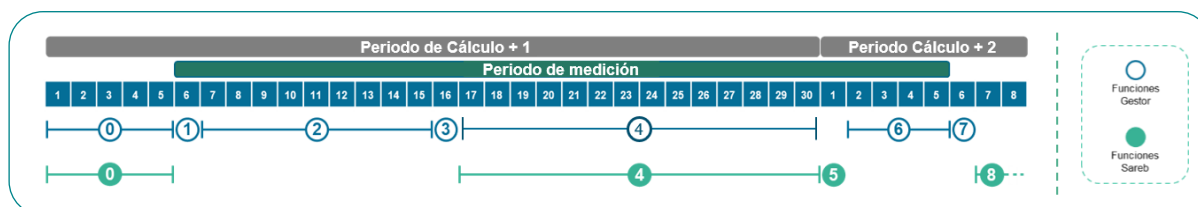
El Apartado 6.2 (*Envío de la información y de las mediciones de Niveles de Servicio*) del Anexo 7.6 (a), dispone que los procesos, plazos y fechas que se detallarán en la Guía serán susceptibles de modificación conforme a la disponibilidad de medición de los sistemas.

De acuerdo con esta previsión, en una primera fase de aplicación de lo establecido en el Anexo 7.6 (a) la medición de los Niveles de Servicio se llevará a cabo a través del procedimiento que se describe en el presente apartado, cuyas fases e hitos difieren de los recogidos en el citado Apartado 6.2 establecidos en defecto de lo que disponga la Guía.

Este procedimiento de medición inicial tiene como objetivo facilitar operativamente la medición de los Niveles de Servicio en esta primera fase de aplicación de lo establecido en el Anexo 7.6 (a) a través de unas fases e hitos menos exigentes que los contemplados por defecto en el expresado Apartado 6.2

En todo caso, Sareb podrá en un momento posterior modificar este procedimiento de medición inicial cuando considere que es ello posible o conveniente, así como después actualizarlo tantas veces como considere operativamente apropiado durante la vigencia del Contrato Esparta, todo ello mediante modificaciones de este apartado en futuras actualizaciones de esta IOE.

El procedimiento de medición de los Indicadores de Niveles de Servicio se realizará mensualmente. Esto implica que la medición se realizará en el mes siguiente al Periodo de Cálculo, tras concluirse, para así poder considerar y obtener la totalidad de los casos susceptibles de medición. En este sentido, el hito de inicio de la realización del cálculo comienza el día 6 siguiente al mes posterior al Periodo de Cálculo. En el siguiente ejemplo ilustrativo se recoge de manera simplificada el proceso, indicando cada una de las fases e hitos a realizar tanto por el Gestor como por Sareb:



En el caso de que alguna de las fechas señaladas en el procedimiento tuviera lugar en días festivos o no laborales de acuerdo con el calendario laboral de la villa de Madrid, el Gestor podrá realizar las distintas acciones en el día laboral inmediatamente posterior

0. Envío de información necesaria para la medición (Gestor y Sareb)
1. Inicio del periodo de medición
2. Cálculo de indicadores y Penalizaciones (Gestor)

3. Envío del Reporte Inicial (Gestor)
4. Revisión del Reporte Inicial y Gestión de Alegaciones (Sareb y Gestor)
5. Comunicación de la resolución de las Alegaciones (Sareb)
6. Recálculo de los Indicadores y Penalizaciones (Gestor)
7. Envío del Reporte Definitivo (Gestor)
8. Revisión y validación del Reporte Definitivo (Sareb)

Además de por las razones antes indicadas, este procedimiento podría verse modificado en función de lo establecido en el Apartado 5.1 (*Medición de los Niveles de Servicio*) del Anexo 7.6 (a).

### **3.1. Envío de información necesaria para la medición**

Una vez finalizado el Periodo de Cálculo, el Gestor recopilará el listado de casos susceptibles de medición para cada Indicador de Nivel de Servicio, así como toda la información necesaria para la realización de la medición. Para ello, el Gestor utilizará la información enviada por Sareb y, para el resto de información necesaria, la disponible en sus sistemas.

- Información con origen Sareb

Durante los primeros días tras la finalización del Periodo de Cálculo (lo antes posible según la disponibilidad de los datos), Sareb enviará aquella información que se encuentre en sus sistemas y que sea necesaria para realizar el cálculo y mediciones de los Indicadores de los Niveles de Servicio (y que el Gestor haya confirmado que no puede extraer por sus propios medios).

- Información con origen Gestor

Con el objetivo de que Sareb pueda realizar la validación de la información entregada por el Gestor, es necesario que el Gestor envíe a Sareb toda la información que reside en sus sistemas y que es necesaria para el cálculo de los Indicadores de Niveles de Servicio.

Durante los primeros días tras la finalización del Periodo de Cálculo (lo antes posible según la disponibilidad de los datos), el Gestor deberá enviar aquella información que se encuentre en sus sistemas y a la que Sareb no tiene acceso, en el formato establecido en los ficheros remitidos al Gestor.

Este intercambio de ficheros entre Sareb y el Gestor se realizará mediante el SharePoint establecido para el envío de información tal y como se indica en el apartado 6 del presente documento. En caso de que se produjese algún envío fuera de SharePoint o mediante cualquier herramienta que no sea la estipulada, se deberá validar previamente por Sareb, estando debidamente justificado y autorizado por el Equipo de GNS (Equipo de Gestión de Niveles de Servicio).

Sareb se reserva el derecho a modificar la información y el contenido que el Gestor debe enviarle tras el fin de cada Periodo de Cálculo. En el caso de ser necesario y en función de la modificación solicitada, se otorgará al Gestor un periodo de adaptación para poder cumplir con los nuevos requerimientos.

## **3.2. Cálculo de Indicadores y Penalizaciones**

El Periodo de medición se iniciará el día 6 de cada mes siguiente al de medición, momento en el que el Gestor deberá realizar los cálculos de los Indicadores de Niveles de Servicio y Penalizaciones, así como el Informe Inicial descrito en el siguiente punto 3.3.1.

Cada uno de los Indicadores de Niveles de Servicio se calculará conforme a la información y formulación indicada en las fichas a las que hace referencia el apartado 2 de este documento.

## **3.3. Envío de Reporte Inicial**

El Gestor tendrá como plazo 10 días naturales desde el inicio del Periodo de medición para enviar el Reporte Inicial, depositándolo en el SharePoint habilitado para ello según se detalla en el apartado 6 de la presente Guía, que constará de la siguiente documentación:

1. Informe Inicial
2. Tablas origen de cálculos
3. Ficheros de cálculos
4. Solicitud de Alegaciones

Sareb se reserva el derecho a modificar la estructura y el contenido del Reporte Inicial que el Gestor debe realizar en cada Periodo de Cálculo.

### **3.3.1 Informe Inicial**

El Informe Inicial es el documento donde se muestran los resultados tras la realización de las mediciones de los Indicadores de Niveles de Servicio y del Cálculo de Penalizaciones. Este informe preliminar contendrá las siguientes secciones:

- Resultado global de los Indicadores de los Niveles de Servicio
- Penalizaciones
- Resultado por Territorial de los Indicadores de los Niveles de Servicio. La territorialización de los resultados se gestionará una vez que el contexto del cálculo global de los SLAs se encuentre estabilizado, si bien, en cualquier caso, debe ser realizado en 2020
- Aspectos adicionales respecto a los resultados de Niveles de Servicio



Los cálculos del Informe Inicial no deben incorporar ninguna de las alegaciones solicitadas; será en el Informe Definitivo donde se incluirán las alegaciones que haya aceptado Sareb en los cálculos, pero en ningún caso se tendrán en cuenta para el Informe Inicial.

– Resultado global de los Indicadores de los Niveles de Servicio

Se deberá reflejar el resultado de las mediciones de Indicadores Niveles de Servicio del Gestor a nivel global. Para cada Indicador de Nivel de Servicio debe proporcionarse la siguiente información:

- Nivel de Servicio Objetivo: nivel de servicio definido para cada Indicador
- Desviación Máxima: desviación máxima admitida definida para cada Indicador
- Total de casos: número total de casos de la medición
- OK totales: número total de casos cumplidos
- KO totales: número total de casos que incumplen el Nivel de Servicio Objetivo
- Casos dentro Desviación: número total de casos que incumplen el Nivel de Servicio Objetivo, pero no la Desviación Máxima
- Resultado del Nivel de Servicio: resultado del cálculo de cada uno de los Niveles de Servicio, sin considerar alegaciones
- Resultado del Nivel de Servicio con Desviación (para los Indicadores con plazo): resultado del cálculo de cada uno de los Niveles de Servicio teniendo en cuenta como plazo el plazo inicial más la Desviación Máxima
- Resultado Nivel de Servicio con Desviación (para los Indicadores sin plazo): simplemente se indicará si cumplen la desviación con un semáforo verde/rojo según cumplimiento

A continuación, se detalla la plantilla que debe recoger esta información:

ID	Descripción	Nivel de Servicio Objetivo	Desviación Máxima	Total					
				Total Casos	OK Totales	KO Totales	Casos dentro Desviación	Resultado N.S.	Resultado N.S. con Desviación Máxima
SGEN 01	Información de actividad comercial	90%	1 día						
SGEN 02	Información Fiscal	90%	20% del plazo						
SGEN 03	Información Contable	90%	20% del plazo						
SGEN 04	Información de Planificación y Control	90%	Según Informe						
SGEN 05	Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales	95%	20% del plazo						
SGEN 06	Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales	80%	20% del plazo						
		90%	20% del plazo						
SRED 01	Asignación de estrategia comercial	90%	5 días hábiles						
SRED 02	Uso de perímetros prioritarios	50% Volumen Préstamos	5%						
		50% Deuda (€)	5%						
SRED 03	Calidad de las propuestas	10%	5% propuestas						
SRED 04	Propuestas formalizadas	70%	5% propuestas						
		90%	72 días naturales						
SRED 05	Tiempo de formalización	90%	90 días naturales						
		90%	2 días hábiles						
SRED 06	Cierre de propuestas	90%	2 días hábiles						
SREO 01	Publicación activos (minorista residencial)	95%	2 días hábiles						
SREO 02	Publicación activos (mayorista y minorista no residencial)	95%	2 días hábiles						
SREO 03	Asignación de API	95%	2 días hábiles						
SREO 04	Atención del API	80% en 3 días	1 día hábil						
		90% en 5 días	1 día hábil						
SREO 05	Venta de activos inmobiliarios	90% Residencial	10 días naturales						
		90% No Residencial	10 días naturales						
SREO 06	Puesta en comercialización de suelos	90%	5 días hábiles						
SREO 07	Puesta en alquiler de activos terciarios	90%	5 días hábiles						
SREO 08	Tracción comercial	95% Promoción	5 días hábiles						
		95% Atomizado y otros	5 días hábiles						

En cada una de las casillas de Resultado N.S. debe indicarse el resultado y el semáforo en verde/rojo según el cumplimiento. Sareb se reserva el derecho a solicitar modificaciones en el contenido de la información en función de las necesidades de negocio

## – Penalizaciones

Se debe reflejar el resumen de todas las penalizaciones derivadas del incumplimiento de los Niveles de Servicio en el Periodo de Cálculo. La información necesaria que deberá reflejar este punto es:

- Nivel de Servicio Objetivo: nivel de servicio definido para cada Indicador
- Criticidad: nivel de criticidad establecida de cada Indicador de Nivel de Servicio
- Resultado del Nivel de Servicio: resultado global del cálculo de cada uno de los Niveles de Servicio
- Resultado Nivel de Servicio con Desviación (para los Indicadores con plazo): resultado del cálculo de cada uno de los Niveles de Servicio teniendo en cuenta como plazo el plazo inicial más la Desviación Máxima (sólo para aquellos Indicadores con el Nivel de Servicio del primer plazo incumplido)
- Resultado Nivel de Servicio con Desviación (para los Indicadores sin plazo): simplemente se indicará si cumplen la desviación con un semáforo verde/rojo según cumplimiento (sólo para aquellos Indicadores con el Nivel de Servicio incumplido)
- Penalización por Nivel de Servicio Objetivo: penalización obtenida en cada Indicador por incumplir el Nivel de Servicio Objetivo
- Penalización por Desviación Máxima: penalización obtenida en cada Indicador por incumplir el Nivel de Servicio con Desviación Máxima
- Penalización del Indicador: resultado obtenido de la suma de la Penalización por incumplir el Nivel de Servicio Objetivo más la Penalización por incumplir la Desviación Máxima de cada Indicador

## IOE-001 Guía Operativa de los Niveles de Servicio (SLAs) 1.0

- Sumatorio de las Penalizaciones de los Indicadores: suma de todas las penalizaciones de los Indicadores (pudiendo ser mayor que el Porcentaje Máximo de Penalización)
- Incumplimiento del 40% de los Niveles de Servicio: incumplimiento o no del 40% de los Indicadores
- Incumplimiento del 40% de los Niveles de Servicio con Criticidad Alta: incumplimiento o no del 40% de los Indicadores con Criticidad Alta
- Porcentaje Máximo de Penalización: penalización máxima según el incumplimiento de alguno de los dos puntos anteriores (10% si se cumplen los dos, 15% si se incumple alguno de los dos)
- Penalización Total: penalización a aplicar resultante del mínimo entre el Sumatorio de las Penalizaciones por Indicador y el Porcentaje Máximo de Penalización

A continuación, se detalla la plantilla que debe recoger esta información:

ID	Descripción	Nivel de Servicio Objetivo	Criticidad	Resultado N.S.	Resultado N.S. con Desviación Máxima	Penalización N.S. Objetivo	Penalización Desviación Máxima	Penalización del Indicador
SGEN 01	Información de actividad comercial	90%	A					
SGEN 02	Información Fiscal	90%	A					
SGEN 03	Información Contable	90%	A					
SGEN 04	Información de Planificación y Control	90%	A					
SGEN 05	Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales	95%	M					
SGEN 06	Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales	80%	M					
		90%	M					
SRED 01	Asignación de estrategia comercial	90%	M					
SRED 02	Uso de perimetros prioritarios	50% Volumen Préstamos	A					
		50% Deuda (€)	A					
SRED 03	Calidad de las propuestas	10%	M					
SRED 04	Propuestas formalizadas	70%	M					
SRED 05	Tiempo de formalización	90%	M					
		90%	M					
SRED 06	Cierre de propuestas	90%	A					
SREO 01	Publicación activos (minorista residencial)	95%	A					
SREO 02	Publicación activos (mayorista y minorista no residencial)	95%	M					
SREO 03	Asignación de API	95%	A					
SREO 04	Atención del API	80% en 3 días	A					
		90% en 5 días	A					
SREO 05	Venta de activos inmobiliarios	90% Residencial	B					
		90% No Residencial	B					
SREO 06	Puesta en comercialización de suelos	90%	M					
SREO 07	Puesta en alquiler de activos terciarios	90%	B					
SREO 08	Tracción comercial	95% Promoción	M					
		95% Atomizado y otros	M					

Σ Penalización del Indicador	%
Incumplimiento del 40% de Niveles de Servicio	SI / NO
Incumplimiento del 40% de Niveles de Servicio con Criticidad Alta	SI / NO
Porcentaje Máximo de Penalización (10% / 15%)	10% / 15%
Penalización Total	%

En cada una de las casillas de Resultado N.S. debe indicarse el resultado y el semáforo en verde/rojo según el cumplimiento. Sareb se reserva el derecho a solicitar modificaciones en el contenido de la información en función de las necesidades de negocio

### – Resultado por Territorial de los Indicadores de los Niveles de Servicio

Se deberá reflejar el resultado de las mediciones de Indicadores Niveles de Servicio del Gestor segmentado por Territorial. Para cada Indicador de Nivel de Servicio debe proporcionarse la siguiente información:

- Nivel de Servicio Objetivo: nivel de servicio definido para cada Indicador
- Total de casos: número total de casos de la medición por Territorial
- Resultado del Nivel de Servicio: nivel de servicio obtenido por Territorial

A continuación, se detalla la plantilla que debe recoger esta información:

ID	Descripción	Nivel de Servicio Objetivo	Global		DTNO		DTNE		DTE		DTS		DTC	
			Total Casos	Resultado N.S.	Total Casos	Resultado N.S.	Total Casos	Resultado N.S.	Total Casos	Resultado N.S.	Total Casos	Resultado N.S.	Total Casos	Resultado N.S.
SGEN 01	Información de actividad comercial	90%	6	83%										
SGEN 02	Información Fiscal	90%	8	100%										
SGEN 03	Información Contable	90%												
SGEN 04	Información de Planificación y Control	90%												
SGEN 05	Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales	95%												
SGEN 06	Atención de reclamaciones comerciales y no comerciales	80%												
		90%												
SRED 01	Asignación de estrategia comercial	90%												
SRED 02	Uso de perímetros prioritarios	50% Volumen Préstamos												
		50% Deuda (K)												
SRED 03	Calidad de las propuestas	10%												
SRED 04	Propuestas formalizadas	70%												
SRED 05	Tiempo de formalización	90%												
		90%												
SRED 06	Cierre de propuestas	90%												
SREO 01	Publicación activos (minorista residencial)	95%												
SREO 02	Publicación activos (mayorista y minorista no residencial)	95%												
SREO 03	Asignación de API	95%												
SREO 04	Atención del API	80% en 3 días												
		90% en 5 días												
SREO 05	Venta de activos inmobiliarios	90% Residencial												
		90% No Residencial												
SREO 06	Puesta en comercialización de suelos	90%												
SREO 07	Puesta en alquiler de activos terciarios	90%												
SREO 08	Tracción comercial	95% Promoción												
		95% Atomizado y otros												

En cada una de las casillas de Resultado N.S. no sombreadas debe indicarse el resultado y el semáforo en verde/rojo según el cumplimiento. Sareb se reserva el derecho a solicitar modificaciones en el contenido de la información en función de las necesidades de negocio

– Aspectos adicionales respecto a los resultados de Niveles de Servicio

En caso necesario se podrán incluir comentarios particulares de cada Territorial o globales que el Gestor considere relevantes para el entendimiento de los resultados obtenidos. Será necesario que se indique el ID del indicador para cada cuestión comentada.

A continuación, se ilustra el formato establecido para el reporte de los comentarios adicionales:

Global	DTNO	DTNE	DTE	DTS	DTC

Sareb se reserva el derecho a solicitar modificaciones en el contenido de la información en función de las necesidades de negocio

3.3.2 Tablas origen de cálculos

Se consideran como tablas origen de cálculos los ficheros que contienen los datos necesarios para realizar la medición mensual de Indicadores de Niveles de Servicio y que son extraídos de los sistemas del Gestor y de Sareb. Dichos ficheros tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar segmentados por Indicador de Nivel de Servicio
- Mantener el formato de Sareb y ser homogéneos en cada envío

- Mantener la nomenclatura y denominación de Sareb para identificar los ficheros
- Contener todos los casos de medición del Periodo de Cálculo
- Identificar cada caso de medición con el identificador de Sareb necesario (ID Activo Sareb, ID expediente Sareb, etc...)
- Indicar la Territorial a la que pertenece
- Contener los hitos necesarios para su medición
- Contener toda aquella información adicional necesaria para la identificación de los casos y del cálculo, como por ejemplo fechas, tipologías de activos, canal de publicación, etc...

### 3.3.3 Ficheros de cálculos

El Gestor deberá enviar los ficheros o documentos por Indicador de Nivel de Servicio, con las mediciones y cálculos para el Periodo de Cálculo. Estos archivos deben contener el detalle completo de cálculo por el que se obtienen las mediciones territoriales y globales, así como las penalizaciones atribuidas al incumplimiento de cada Nivel de Servicio.

Además de la información detallada en el punto 3.3.2 *Tablas origen de cálculos*:

- Los ficheros deberán contener únicamente el universo de casos susceptibles de medición en el Periodo de Cálculo
- Dentro de cada Indicador, para cada uno de los casos susceptibles de medición, se indicará en una columna si se ha cumplido o no, de manera que se facilite la revisión de los cálculos y la comprensión de los resultados
- Dentro de cada Indicador, para cada uno de los casos susceptibles de medición, en otra columna, se indicará si se ha presentado alegación y los comentarios que apliquen.

En el caso de que se detecten errores en el cálculo u omisión de casos susceptibles de medición, Sareb se reserva el derecho de aplicar la penalización máxima establecida según lo establecido en el Anexo 7.6 (a).

### 3.3.4 Solicitud de Alegaciones

El Gestor deberá incluir en el Reporte Inicial el total de alegaciones que quiera presentar. Toda alegación no incluida en este envío no se tendrá en cuenta. Las alegaciones tendrán que corresponderse al Periodo de Cálculo del Reporte Inicial. La resolución por parte de Sareb de las alegaciones presentadas por el Gestor se realizará en el plazo de 15 días naturales desde el envío del Reporte Inicial. Sareb se reserva el derecho de restringir o limitar la volumetría de las alegaciones presentadas a evaluar, así como no revisar las alegaciones con casuísticas que ya se hayan desestimado de manera previa.

Se elaborará un listado de casuísticas para considerar los casos como susceptibles de ser excepcionados, así como las evidencias necesarias que deben acompañar la solicitud de alegación. Esta lista se irá actualizando periódicamente si fuera necesario.

Para la presentación de alegaciones será necesario facilitar la siguiente información / documentación:

- Un fichero de solicitud de alegaciones que incluya todos los casos para los que se presenta alegación con la información mínima que se indica a continuación:
  - Indicador de Nivel de Servicio
  - Territorial
  - Responsable de Negocio al que el Equipo de GNS debe reportar la alegación para su análisis
  - Identificador de Sareb del caso en cuestión e identificador en sistemas (ID activo Sareb, ID Expediente Sareb...)
  - Justificaciones necesarias con explicación de los motivos, exponiendo la situación y haciendo referencia a la documentación que la evidencia. Se deberán estandarizar los motivos de alegación y sus justificaciones, de modo que todos los casos que se estén alegando por el mismo motivo tengan justificaciones homogéneas
  - Información o hitos de medición susceptibles de cambio con respecto a la información inicial
- Las evidencias y documentación original completa que recoja y señale claramente todos los hitos medidos y comentados en la justificación, además de toda aquella otra información necesaria para su entendimiento:
  - Las evidencias deben estar organizadas y agrupadas por Indicador de Nivel de Servicio
  - En las agrupaciones, cada caso alegado debe reconocerse fácilmente mediante su identificador de Sareb (ID activo Sareb, ID expediente Sareb...)
  - Todos los documentos deberán cumplir con los requisitos establecidos por cada área responsable en cuanto a formato y modo de solicitud de alegación, detallando clara y visualmente las justificaciones que evidencien las modificaciones

Toda alegación que no contenga la información detallada anteriormente no será susceptible de análisis para su excepción.

### **3.4. Recálculo de los Indicadores y Penalizaciones**

Una vez recibidas las resoluciones de las alegaciones y las conclusiones de Sareb fruto de la revisión del Reporte Inicial (en el plazo máximo de 15 días naturales tras el envío del Reporte Inicial), el Gestor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales para recalcular las mediciones y penalizaciones, así como para realizar el Reporte Definitivo. Para ello, se tendrán en cuenta todas aquellas alegaciones aprobadas por Sareb, así como cualquier otra circunstancia que implique un recálculo del Reporte Inicial.

En el caso de que el Gestor no realice el recálculo de los Indicadores y de las Penalizaciones asociadas, Sareb dará por incumplidos los SLAs susceptibles de modificación.

### **3.5. Envío de Reporte Definitivo**

Tal y como se ha explicado en el punto anterior, el Reporte Definitivo será una actualización del Reporte Inicial donde el Gestor se deberá ceñir a incorporar la totalidad de las modificaciones comunicadas por Sareb. Deberá ser enviado al finalizar el recálculo de los Indicadores de Niveles de Servicio, es decir, como máximo tras los 5 días naturales citados desde la comunicación de la resolución de las alegaciones y las conclusiones de la revisión del Reporte Inicial.

De no cumplir con el envío en tiempo y en forma, se podrá aplicar la penalización máxima establecida de acuerdo con el Anexo 7.6 (a).

El Reporte Definitivo constará de lo siguiente:

1. Informe Definitivo
2. Ficheros de cálculos
3. Alegaciones

Sareb se reserva el derecho a modificar la estructura y el contenido del Reporte Definitivo que el Gestor debe realizar en cada Periodo de Cálculo.

#### **3.5.1 Informe Definitivo**

El documento constará de las mismas secciones que el Informe Inicial, actualizado con las alegaciones y conclusiones comunicadas por Sareb:

- Resultado global de los Indicadores de los Niveles de Servicio
- Penalizaciones
- Resultado por Territorial de los Indicadores de los Niveles de Servicio.
- Aspectos adicionales respecto a los resultados de Niveles de Servicio

#### **3.5.2 Ficheros de cálculos**

De igual modo, los ficheros de cálculo se actualizarán con las conclusiones aprobadas por Sareb tras finalizar el periodo de alegaciones.

#### **3.5.3 Alegaciones**

El Gestor tendrá que facilitar el fichero de solicitud de alegaciones del Reporte Inicial actualizado con todos los casos para los que se ha solicitado excepción, diferenciando entre las alegaciones aceptadas y rechazadas.

### **3.6. Revisión y validación del Reporte Definitivo**

Sareb analizará el Reporte Definitivo para su validación, reservándose el derecho de realizar los recálculos o reaperturas necesarias, tal y como se indica en el Apartado 5.8 (*Recálculos*) del Anexo 7.6 (a).



## **4. Cálculo de los Indicadores y de la Penalización**

El objetivo de este apartado es describir la metodología de cálculo de los Indicadores de Niveles de Servicio, así como la Penalización Total, en base a la cual se realizarán el Reporte Inicial y Definitivo.

### **4.1. Cálculo de Indicadores de Niveles de Servicio**

El cálculo de cada uno de los Indicadores se realizará de acuerdo con lo establecido en sus respectivas fichas de definición y teniendo en cuenta la totalidad de casos susceptibles de medición en el Periodo de Cálculo.

Tal y como se ha indicado en el apartado 3 de este documento, el cálculo de los Indicadores se realizará tanto desglosado por Territorial como el global por indicador. El resultado global de cada Indicador de Niveles de Servicio no se realizará como promedio de los Indicadores obtenidos por cada Territorial, sino por el cálculo de la totalidad de los casos.

### **4.2. Cálculo de Penalizaciones**

Tal y como se indica en el Apartado 4 (*Penalizaciones*) del Anexo 7.6 (a), se distinguen distintos aspectos relativos a las penalizaciones por incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos:

- Penalizaciones por Niveles de Servicio
- Penalizaciones por Desviación Máxima
- Porcentaje Máximo de Penalización
- Porcentaje de Penalización Total
- Aplicación de la penalización del indicador SRED02

#### **4.2.1 Penalizaciones por Niveles de Servicio**

Se aplicarán las Penalizaciones por Niveles de Servicio cuando los Indicadores no alcancen el Nivel de Servicio Objetivo definido en cada una de las fichas a las que hace referencia el primer punto de este documento.

#### **4.2.2 Penalizaciones por Desviación Máxima**

Para imputar las Penalizaciones por Desviación Máxima se tendrán en cuenta aquellos Indicadores que, tras haber incumplido el Nivel de Servicio Objetivo, continúen incumpléndolo con la Desviación Máxima. Esta penalización se sumará a la penalización anterior.

Teniendo en cuenta las distintas tipologías de Indicadores de Niveles de Servicio, existen dos supuestos para el cálculo con la Desviación Máxima:

- En el caso del incumplimiento de un Indicador de Nivel de Servicio en el que aplique cumplir un determinado nivel en un determinado plazo, se incurrirá en el Incumplimiento por Desviación Máxima cuando, calculando nuevamente el Indicador teniendo en cuenta el Plazo Objetivo más el plazo establecido como Desviación Máxima, el resultado del Indicador incumpla el Nivel de Servicio Objetivo
- En el caso del incumplimiento de un Indicador de Nivel de Servicio en el que no aplique cumplir un determinado plazo, se incurrirá en el Incumplimiento por Desviación Máxima cuando el resultado del Indicador de Nivel de Servicio incumpla el Nivel de Servicio Objetivo +/- su Desviación Máxima

#### **4.2.3 Porcentaje Máximo de Penalización y Penalización Total**

Para el cálculo de la Penalización Total a aplicar en los honorarios del Periodo de Cálculo, además de lo explicado anteriormente respecto a la suma de todas las Penalizaciones incurridas por el incumplimiento de Niveles de Servicio Objetivo y de Desviaciones Máximas, habrá que tener en cuenta el Porcentaje Máximo de Penalización, que limita, a un porcentaje máximo, la penalización aplicable en los honorarios del Periodo de Cálculo.

Dicho Porcentaje Máximo de Penalización será del 10%, aunque de manera excepcional, se verá incrementado en un 5% adicional (llegando, por lo tanto, hasta un Porcentaje Máximo de Penalización del 15%) cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones en un Periodo de Cálculo:

- a) se incumplan un 40% o más del total de los Indicadores de Niveles de Servicio aplicables, o
- b) se incumplan un 40% o más de los Indicadores de Niveles de Servicio de criticidad alta aplicables (*SGEN01, SGEN02, SGEN03, SGEN04, SRED02, SRED06, SREO01, SREO03, SREO04*).

El detalle de las criticidades se recoge en el Apartado 2.3 (*Acuerdos sobre Niveles de Servicio*), en la columna *Criticidad*, y el de las penalizaciones en el Apartado 4.7 (*Detalle de las Penalizaciones por Nivel de Servicio*), en las columnas de *Penalizaciones*, ambos del Anexo 7.6 (a).

#### **4.2.4 Aplicación de la penalización del indicador – SRED02**

En el caso del Indicador SRED02, como adaptación operativa consustancial al diseño de este concreto SLA, el Periodo de Cálculo del mismo no se corresponde con el mes natural sino con el trimestre natural, llevándose a cabo la medición del Indicador en el mes siguiente al de finalización de cada trimestre natural y en base a la elevación registrada durante el dicho trimestre natural.

El resultado obtenido será de aplicación a los tres meses del trimestre natural por lo que el Gestor deberá recalcular el Informe Definitivo de los dos primeros meses del trimestre natural para incluir el resultado de este Indicador.

Este recálculo será necesario siempre que el Indicador no haya alcanzado el Nivel Objetivo y por tanto penalice. Por defecto se considerará cumplido este indicador en los informes de los dos primeros meses del trimestre natural, por lo que únicamente en el caso de incumplimiento, se deberán recalcular las penalizaciones aplicables a los dos primeros meses del trimestre natural (penalización total y determinación del Porcentaje Máximo de Penalización aplicable).

## 5. Modelo de Gobierno

Este apartado tiene por objeto desarrollar operativamente el Apartado 6 (*Modelo de Gobierno*) del Anexo 7.6 (a) estableciendo el conjunto de requerimientos de organización a fin de garantizar el marco operativo de la línea de trabajo de Niveles de Servicio. Los puntos relativos al marco organizativo son, por una parte, los roles y responsabilidades de las partes involucradas en la operativa de Niveles de Servicio y, por otra parte, los foros de interlocución que pueden darse entre las partes para el trato de las cuestiones relativas a los Niveles de Servicio.

### 5.1. Roles y responsabilidades

El Gestor debe conocer las responsabilidades y obligaciones asumidas que se reflejan tanto en la presente Guía como en el Anexo 7.6 (a).

#### 5.1.1 Responsabilidades transversales sobre el Procedimiento

El Gestor deberá tener un conocimiento total del procedimiento de medición y la metodología descrita, siendo responsable de su aplicación en:

- Plazos e hitos
- Resolución de dudas de Sareb y atención del Gestor
- Envío de los documentos en el formato establecido
- Uso de herramientas corporativas
- Alegaciones
- Almacenamiento de todos los datos utilizados
- Controles de calidad de los datos
- Planes de acción y subsanación de incidencias recurrentes

##### – Plazos e hitos

El procedimiento de medición se rige por unos plazos que marcan los hitos y fases de la operativa de trabajo, descritos en el apartado 3 de este documento. El Gestor es el responsable del cumplimiento de estos tiempos, asegurando que el proceso no sufre ningún retraso.

##### – Resolución de dudas de Sareb y atención del Gestor

Si el Gestor tuviera alguna duda en la operativa o procedimiento, podrá solicitar la aclaración de estas cuestiones al Equipo de GNS a través de su equipo homólogo de Gestión de Niveles de Servicio. Sareb dará respuesta en el menor tiempo posible, facilitando al Gestor su operativa de tal forma que no interfiera en los plazos establecidos para el proceso de medición o alegación.

Por otro lado, puede ser Sareb el que solicite al Gestor alguna aclaración sobre cualquier aspecto del proceso de medición. Del mismo modo, el Gestor deberá dar respuesta a la mayor brevedad posible, de tal forma que no interfiera en los plazos establecidos para el proceso de medición o alegación.

– Envío de los documentos en el formato establecido

El Gestor deberá realizar los envíos de información y documentación en los formatos especificados por Sareb, así como las peticiones o consultas descritas en el procedimiento. De no haberse definido, se deberán validar con Sareb dichos formatos de forma previa al primer envío.

– Uso de herramientas corporativas

Las diferentes interacciones entre todos los equipos deberán realizarse por el Gestor mediante las herramientas corporativas puestas a disposición para ello. Adicionalmente, siempre que Sareb ponga a disposición del Gestor herramientas para el desempeño de su operativa diaria, el uso de estas herramientas prevalecerá sobre terceras; este punto cobra especial relevancia dado que las mediciones se realizarán en base a la información de las Herramientas Tecnológicas de Sareb.

– Alegaciones

Cuando el Gestor presente alegaciones, se deberán aportar todas las evidencias y justificaciones necesarias según la forma y el procedimiento marcado en el apartado 3.3.4 de este documento. De no ser así, serán automáticamente desestimadas por Sareb por el incumplimiento de los requisitos en su formulación.

– Almacenamiento de todos los datos utilizados

El Gestor deberá conservar toda la información que haya recibido o disponga relativa a Niveles de Servicio, tal y como se especifica en el Anexo 7.6 (a) en su Apartado 5.5 (*Calidad de la información/documentación*) y Apartado 6.1 (*Responsabilidades*), de forma que se conserve la traza de todos los datos utilizados. Así pues, el Gestor deberá preservar todas las evidencias y todos los datos utilizados/necesitados para la medición de los Niveles de Servicio, poniéndola a disposición de Sareb en el momento y forma en que pueda requerirse.

– Controles de calidad de los datos

El Gestor deberá realizar los controles necesarios sobre los datos relativos a los Niveles de Servicio de forma que se asegure la fiabilidad de estos y de los resultados de los Reportes Iniciales y Finales.

Estos controles deberán garantizar la integridad y exactitud de los datos utilizados en el cálculo de los Indicadores de Niveles de Servicio:

- Integridad: controles que documenten y verifiquen la correcta identificación, consideración e inclusión de todos los casos que son susceptibles para el cálculo del Indicador de Nivel de Servicio en el Periodo de Cálculo en cuestión
- Exactitud: controles que documenten y verifiquen que la información que es tenida en cuenta para cada caso es correcta en cuanto al atributo inicial, el atributo final y sus cálculos asociados

En el caso de que se detecten errores en los datos reportados o introducidos en las Herramientas Tecnológicas, Sareb se lo comunicará al Gestor para su subsanación en el plazo requerido. En el caso de no subsanarse o detectarse mala fe por parte del

Gestor, Sareb se reserva el derecho de aplicar la penalización máxima establecida según lo establecido en el Anexo 7.6 (a).

– Planes de acción y subsanación de incidencias recurrentes

Durante las diferentes fases del proceso pueden surgir o producirse diferentes incidencias técnicas o discrepancias que afecten a los datos y mediciones de los Niveles de Servicio. Para solventar estos aspectos, el Gestor deberá reportar estas incidencias a Sareb y proponer planes de acción para su corrección lo antes posible. Por otro lado, Sareb podrá reportar al Gestor las incidencias que haya detectado, siendo responsabilidad del Gestor la propuesta de planes de acción para su corrección. En ambos casos, Sareb deberá validar estos planes de acción. De la misma manera, Sareb podrá proponer planes de acción para la implementación de mejoras identificadas o incidencias relacionadas con Niveles de Servicio que puedan surgir.

### 5.1.2 Responsabilidades por cada uno de los intervinientes en las fases

– Inicio proceso medición indicadores

- Gestor

Para realizar las mediciones, el Gestor es responsable de recopilar todos y cada uno de los casos que estén sujetos a medición en el periodo que aplique, ya sea en los ficheros que Sareb facilite (información en sistemas de Sareb) o en los propios sistemas del Gestor (información únicamente disponible en sistemas del Gestor), iniciándose el periodo de medición el día 6 de cada mes siguiente al Periodo de Cálculo.

En este sentido, el Gestor tiene la responsabilidad de facilitar al Equipo de GNS los ficheros con la información que se encuentra únicamente en los sistemas del Gestor. Este envío se deberá realizar mediante los canales estipulados y según el plazo acordado.

- Sareb

De igual manera, Sareb tiene la responsabilidad de facilitar al Gestor los ficheros con la información necesaria para la medición de los Niveles de Servicio. Este envío se realizará mediante los canales estipulados y según el plazo acordado.

– Cálculo de las mediciones y de las penalizaciones

- Gestor

El Gestor será responsable de realizar de forma autónoma las mediciones del Nivel de Servicio prestado, así como de las penalizaciones asociadas a cada Nivel de Servicio y la Penalización Total, teniendo en cuenta el Porcentaje Máximo de Penalización. Para ello, el Gestor es responsable de asegurar que la información utilizada es tanto la facilitada por Sareb como, para el resto de información, la que se encuentra únicamente en sus sistemas corporativos.

En el caso de que el Equipo de GNS de Sareb o las Territoriales soliciten al Gestor la aclaración de dudas o información adicional que permita el entendimiento de la correcta realización de los cálculos o resultados, el Gestor deberá proveer la información necesaria para solventar las dudas que hubieran surgido.

– Envío del Reporte Inicial

- Gestor

Según el plazo establecido, el Gestor es responsable de elaborar y poner a disposición en el canal establecido el Reporte Inicial. El Gestor será el responsable de que los destinatarios de este reporte lo reciban por el canal establecido y, en caso de imposibilidad, por otro canal que asegure la recepción del Reporte Inicial por parte de Sareb en los plazos fijados.

– Comunicación de aceptación/rechazo de alegaciones

- Equipo de GNS – Sareb

El Equipo de GNS deberá comunicar al Gestor las conclusiones de todas las alegaciones solicitadas en el plazo de 15 días naturales desde el envío del Reporte Inicial.

– Recálculo Niveles de Servicio y penalizaciones

- Gestor

Una vez el Gestor reciba las resoluciones de las alegaciones presentadas y otras posibles modificaciones, el Gestor deberá recalcular las mediciones de los Niveles de Servicio y la Penalización Total a aplicar.

– Reporte Definitivo

- Gestor

Recalculados de nuevo los Niveles de Servicio y la Penalización Total con las alegaciones aceptadas y otras posibles modificaciones (por ejemplo, inclusión de resultado del SRED02 cuando aplique), el Gestor es responsable de elaborar y poner a disposición el Reporte Definitivo mediante el canal establecido. El Gestor será el responsable de que los destinatarios de este reporte lo reciban por el canal establecido y, en caso de imposibilidad, por otro canal que asegure la recepción del Reporte Definitivo por parte de Sareb en los plazos fijados.

– Recalculo del Reporte Definitivo

- Gestor

El Equipo de GNS analizará el Reporte Definitivo y lo validará. En caso de detectar incongruencias o fallos en la medición, el Gestor será responsable de realizar de nuevo los cálculos necesarios de los Niveles de Servicio y la Penalización Total hasta la subsanación total de las incidencias detectadas. De igual manera, el Gestor deberá trasladar a Sareb el Reporte Definitivo corregido por el canal establecido y, en caso de imposibilidad, por otro canal que asegure la recepción del Reporte Definitivo por parte de Sareb en los plazos fijados.

– Recalculo histórico

- Gestor

En el caso de que Sareb detecte incongruencias continuadas en la realización de los cálculos (y siempre que no sea por motivos de cambio de criterio en la realización de los cálculos) se aplicará lo dispuesto en el Apartado 5.8 (*Recálculos*) del Anexo 7.6 (a),

y por tanto el Gestor será responsable de poner a disposición de Sareb toda la información utilizada en los cálculos (que debe almacenar), tal y como se describe en el apartado 5.1.1 anterior *Responsabilidades transversales sobre el Procedimiento*.

## 5.2. Foros de interlocución

Adicionalmente a los foros que se lleven a cabo entre las diferentes áreas de Sareb y del Gestor, el Equipo de GNS está a disposición de su equipo homólogo en el Gestor para llevar a cabo las reuniones que se consideren necesarias de cara al tratamiento de cualquier tema relacionado con los Indicadores de Niveles de Servicio.

Concretamente, en estas reuniones se podrá realizar la revisión conjunta de los resultados de los Indicadores de Niveles de Servicio, así como la resolución de cuestiones relativas a la operativa y otras posibles incidencias o desviaciones identificadas, estableciendo planes de acción para subsanarlas y realizando su posterior seguimiento. Adicionalmente, también se podrá trasladar/notificar cualquier información relativa que ambas partes (Gestor y Sareb) estimen oportuno quedando a su disposición para ello el buzón del Equipo de GNS ([gestion\\_niveles\\_servicio@sareb.es](mailto:gestion_niveles_servicio@sareb.es)).

Se podrán establecer los foros periódicos necesarios para el tratamiento de las diferentes cuestiones relativas a los Indicadores de Niveles de Servicio.



## **6. Establecimiento de herramientas de traspaso de conocimiento (información y documentación)**

Para favorecer la gestión de la documentación y la colaboración entre las partes, se establecerá la utilización de un *SharePoint* a modo de repositorio común, cuya función principal será la de almacenamiento y traspaso de documentación, permitiendo una comunicación ágil, eficiente y trazable.

La herramienta se utilizará para el envío entre las partes de la siguiente información:

- El Reporte Inicial
- Alegaciones
- El Reporte Definitivo
- Los comprobantes de la aceptación de las alegaciones presentadas
- Cualquier documentación base para la medición de los Indicadores de Niveles de Servicio y Penalizaciones