

## PRIORIDAD DE ATENCIONES (SLA)

**Prioridad crítica:** Situación en la que el servicio se ve afectado de manera severa, impidiendo su uso y afectando actividades críticas.

Dichos servicios están relacionados con:

- Pérdida del servicio de intranet y/o internet en el servidor físico o lógico.
- Caída del servicio del Sistema de la Mesa de Partes Virtual.
- Pérdida o eliminación de los expedientes registrados en el Sistema Legal.
- Caída del Portal Web Institucional.

Para los eventos críticos se realizarán las siguientes acciones:

- El Coordinador analizará, derivará y comunicará a los Directores de cada especialidad para la atención por los medios que sean necesarios.
- El coordinador enviará un comunicado vía correo electrónico institucional a los Directores informando sobre el estado de los servicios afectados; en caso no se disponga del servicio de correo, la comunicación será a través de teléfono a los Directores de las unidades funcionales, quienes a su vez informarán a quienes corresponda; en caso no se cuente con telefonía, el coordinador del Sistema Legal informará verbalmente acerca de la situación.

- El coordinador informará mediante un correo electrónico institucional al Director General informando sobre todos los detalles del problema y las acciones que se están llevando a cabo.
- Una vez solucionado el evento, el coordinador responsable de el/los servicios afectados informarán a través del correo electrónico institucional los detalles completos del incidente y su solución al Coordinador al Director General.

**Prioridad alta:** Se considera en este grupo que ya tiene 3 días registrados en el sistema legal sin ser respondido o agendado por fecha a los clientes, sobrepasando el tiempo establecido.

**Prioridad media:** Se considera en este grupo a una solicitud que ya tiene 2 días registrados en el sistema legal sin ser respondido o agendado por fecha, también los casos relacionadas a los abogados especialistas que les imposibilita cumplir con sus actividades de manera normal.

**Prioridad baja:** Se considera en este grupo a una solicitud que recién ha sido registrado en el Sistema Legal y ha sido asignado a un abogado especialista.

## **Tiempos de atención**

Se considerarán los siguientes tiempos de atención:

| <b>Incidencias y/o requerimientos</b> | <b>Prioridad</b> | <b>Tiempos de atención</b> |
|---------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Incidencias                           | Crítico          | Hasta 2 horas *            |
| Incidencias                           | Alta             | Hasta 3 días               |
| Incidencias                           | Media            | Hasta 2 días               |
| Requerimientos                        | Baja             | Hasta 1 día                |

\* Los tiempos considerados son imputables a la gestión interna; los tiempos con los proveedores externos o de servicio se establecen en sus respectivos Niveles de Servicio, según contrato o Términos de Referencia.

## **Tiempos de atención Según Rubro**

Se considerarán los siguientes tiempos de atención:

| <b>Rubro</b>           | <b>Tiempos para responder y/o asignar fecha</b> |
|------------------------|---|
| Conciliación           | Hasta 3 días                                    |
| Asesoría Legal         | Hasta 3 días                                    |
| Capacitaciones Legales | Hasta 2 días                                    |