

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:

Incidencias y/o requerimientos	Prioridad	Tiempos de atención
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:

Rubro	Tiempos para responder y/o asignar fecha
Conciliación	Hasta 3 días
Asesoría Legal	Hasta 3 días
Capacitaciones Legales	Hasta 2 días