



Ministerio de Seguridad Pública
Dirección de Tecnologías de Información

**Acuerdo de Nivel de Servicio para
Sistemas de Desarrollo y Atención Interna**

Las métricas de servicio y rendimiento se utilizan para evaluar y registrar cuantitativa y periódicamente el nivel del servicio que presta.

La parte fundamental de cualquier programa de gestión de niveles de servicio eficaz es la definición y medida a lo largo del tiempo de varios indicadores de rendimiento claves (KPI), en los casos de Sistemas de Desarrollo y Atención Interna:

- **El tiempo de respuesta:** ¿Cuánto tiempo se tarda en responder a una incidencia, como por ejemplo la llamada de un usuario, un correo electrónico o una alerta proveniente del servidor que revela que un servicio o dispositivo pueden no estar funcionando correctamente?

El tiempo de respuesta es importante porque el usuario necesita saber que se ha escuchado la solicitud de asistencia o de servicio. Sin esa respuesta inicial, los clientes pueden sentirse frustrados por la falta de interacción e información.

- **El plan de resolución:** ¿Cuánto tiempo se tarda en formular un plan para resolver la incidencia desde el momento de la notificación y respuesta iniciales?

El plan de resolución es especialmente importante en situaciones en las que el personal técnico ha identificado la solución a un problema comunicado, pero no puede ejecutar el plan inmediatamente. En los casos en los que la resolución final de un incidente se retrase temporalmente, la capacidad de ofrecer de forma rápida y precisa un plan de resolución a los usuarios manejará proactivamente sus expectativas y comprensión de la solución, y aumentará su satisfacción general con el servicio.

- **El tiempo de resolución:** ¿Cuánto tiempo pasó desde la notificación y respuesta iniciales hasta que realmente se implementó el plan o la solución a este, y se restableció el servicio a sus niveles normales?

El tiempo de resolución es, en última instancia, la métrica más importante del usuario para evaluar los niveles de prestación de servicios y rendimiento, porque cuantifica el tiempo transcurrido desde la notificación inicial de la incidencia hasta que se cierra

Nuestros
Valores

CONSTRUIAMOS EN VALORES  Gobierno de Costa Rica





Ministerio de Seguridad Pública
Dirección de Tecnologías de Información

o resuelve satisfactoriamente, siempre y cuando el usuario tenga y dedique tiempo a probar la solución enviada o implementada para saber dicha satisfacción.

Se debe tener claro que el objetivo principal del usuario es que se solucionen sus problemas con el sistema y que se restablezca el servicio de la manera más rápida y eficaz posible para limitar cualquier efecto adverso en sus propios procesos.

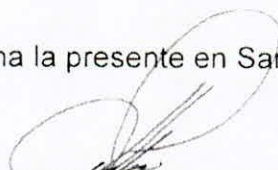
Los sistemas de alto impacto en el quehacer diario de este Ministerio, en la parte Policial o Administrativa que inhiban un servicio tendrán prioridad 1, los requerimientos que se adhieren a los sistemas ya implementados y en producción prioridad 2, las solicitudes más complejas como sustituir un Sistema o un Sistema nuevo debe ir a la Comisión de Informática prioridad 3.


Una vez analizada la información anterior, se toma el acuerdo de establecer los siguientes niveles de servicio para la atención de incidentes en los casos de Sistemas de Desarrollo y Atención Interna, una vez que el funcionario de Sistemas es notificado:

Indicador	Valor	Tipo de comunicación
Tiempo respuesta	de 1 hora	Telefónica / correo
Plan resolución	de De 8 a 24 horas hábiles (Dependiendo del reporte)	Correo / Presencial (visita al usuario)
Tiempo resolución	de Depende del plan de resolución y de la amplitud del requerimiento, solicitud o fallo.	Correo/Presencial

Nota: El último punto dado que el personal de sistemas no está dedicado exclusivamente a la atención de incidentes sino enfocados en desarrollos a mediano y largo plazo. El personal de sistemas tiene conocimiento informado de este acuerdo.

Se firma la presente en San José Costa Rica, el 01 de diciembre del 2015.


Lidia Jacqueline Sequera Torres
Directora de Tecnologías de Información


Ing. Juan Francisco Campos
Jefe Dpto. Sistemas DT



Nuestros
Valores

