

# Matriz de Escalamiento

Escalamiento Jerárquico y Escalamiento Funcional



### Objetivo del documento

El objetivo del documento es mostrar los recursos jerárquicos y funcionales para el servicio APS-3, cuando los umbrales de cumplimientos de los SLA estén siendo afectados y deban atenderse con prontitud los issues detectados en los servicios.

### Alcance

El alcance de esta Matriz de Escalamiento para el servicio APS-3, incluye todos los servicios contratados por el CLIENTE.

### Definiciones

- Escalamiento Jerárquico**  
 El Escalamiento Jerárquico es el recurso que se utiliza para hacer del conocimiento a un grupo de autoridad mayor cuando el issue detectado requieren apoyo para la resolución del problema, o bien cuando el plazo establecido es rebasado.
- Escalamiento Funcional**  
 El escalamiento funcional es la transferencia del issue detectado a un grupo de soporte de mayor nivel, cuando el nivel de conocimiento o la maestría requieren apoyo para la resolución del problema, o bien cuando el plazo establecido es rebasado.
- Issues**  
 Es el disparador que puede desencadenar una degradación en el servicio.

### Matriz de Escalamiento

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
a) Eliminado				Director de Infraestructura Tecnológica	09:00 - 19:30
				Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos	
				Director de Operaciones	

ESCALAMIENTO FUNCIONAL					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
a) Eliminado				Director de Administración de Proyectos	09:00 - 19:30
				Gerente de Mesa de Servicios	
				Administrador de Proyecto	

**Eliminado:**  
 a) dos párrafos, Nombre, teléfono, correo electrónico.  
**Fundamento Legal.**  
 Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
**Motivación:** por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.