

# Matriz de Escalamiento

Escalamiento Jerárquico y Escalamiento Funcional



Romero de Terreros No. 804 Col. Del Valle Deleg. Benito Juárez México, D.F. (CP. 03100) Tel. 56391716

[www.mainbit.com.mx](http://www.mainbit.com.mx)



Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 20138

## 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	NJ1	5267 3400	bquesada@mainbit.com.mx	Director de Infraestructura Tecnológica	09:00 - 19:30
	NJ2	52673410	mlluck@mainbit.com.mx	Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos	
	NJ3	9183-0000x1521	rjaregui@mainbit.com.mx	Director de Operaciones	

### ESCALAMIENTO FUNCIONAL

Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
A) Eliminado	NF1	9183-0000x1149	smillan@mainbit.com.mx	Director de Administración de Proyectos	09:00 - 19:30
	NF2	91830000x3120	aramirezga@mainbit.com.mx	Gerente de Mesa de Servicios	
	NF3	91830000x	lcruz@mainbit.com.mx	Administrador de Proyecto	

Eliminado: A) 6 Nombres

**Fundamentación:**

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."