

# 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 cumplimiento 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 |  | 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, Nombres, teléfonos y correos electrónicos.

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.