

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, Nombres, Teléfonos y correos electrónicos.

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.