

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



Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 42877

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 Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos Director de Operaciones	09:00 - 19:30

ESCALAMIENTO FUNCIONAL

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

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.