

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	NJ1	b) Eliminado	c) Eliminado	Director de Infraestructura Tecnológica	09:00 - 19:30
	NJ2			Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos	
	NJ3			Director de Operaciones	

ESCALAMIENTO FUNCIONAL					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
a) Eliminado	NF1	b) Eliminado	c) Eliminado	Director de Administración de Proyectos	09:00 - 19:30
	NF2			Gerente de Mesa de Servicios	
	NF3			Administrador de Proyecto	

Eliminados:

a) 6 Nombres

b) 6 Teléfonos

c) 6 Correos

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.