Otros

Procedimientos de Escalamiento

Escalamiento de Problemas

Cuando una incidencia no pueda ser resuelta por el equipo de primer nivel de soporte dentro de los plazos establecidos o requiera conocimientos especializados, se procederá a escalar el problema.

Proceso de Escalamiento:

1. Identificación: El técnico de primer nivel identificará que la incidencia requiere escalamiento y documentará detalladamente el problema, las acciones realizadas hasta el momento y los resultados obtenidos.
2. Notificación: El técnico de primer nivel notificará al usuario sobre la necesidad de escalar la incidencia y le proporcionará un número de seguimiento para que pueda realizar consultas sobre el estado de la misma.
3. Asignación: La incidencia será asignada a un equipo de segundo nivel o a un especialista con los conocimientos necesarios para resolver el problema.
4. Análisis: El equipo de segundo nivel analizará la incidencia en profundidad, identificará las causas raíz del problema y propondrá una solución.
5. Implementación: Se implementará la solución propuesta y se realizarán las pruebas necesarias para verificar que el problema ha sido resuelto.
6. Cierre: Una vez que el problema haya sido resuelto, se cerrará la incidencia y se informará al usuario sobre la solución implementada.

Comunicación

Se establecerán los siguientes canales de comunicación para informar a las partes interesadas sobre el estado de los problemas escalados:

- Correo electrónico: Se enviarán correos electrónicos periódicos a los usuarios para mantenerlos informados sobre el estado de sus incidencias, especialmente en caso de retrasos o cambios significativos en el plazo de resolución.
- Reportes: Se generarán reportes periódicos sobre el estado de las incidencias escaladas, los tiempos de resolución y las causas raíz de los problemas, con el objetivo de identificar tendencias y mejorar los procesos.

Escalas de Prioridad:

Para facilitar la gestión de las incidencias, se establecerán las siguientes escalas de prioridad:

- Crítica: Incidencias que afectan gravemente la disponibilidad o el funcionamiento de la plataforma.
- Alta: Incidencias que tienen un impacto significativo en la productividad de los usuarios.
- Media: Incidencias que causen molestias a los usuarios pero no afectan significativamente la operación de la plataforma.
- Baja: Consultas o solicitudes de información que no afectan la operación de la plataforma.

Resolución de disputas

En caso de que un usuario considere que se ha incumplido un SLA, puede presentar una reclamación a través del canal de comunicación designado. La plataforma se compromete a investigar la reclamación y tomar las medidas necesarias para resolverla de manera justa y expedita.

Compromiso de OGTIC

OGTIC se compromete a proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios de la Plataforma, cumpliendo con los SLAs definidos en este documento. OGTIC implementará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la disponibilidad, el rendimiento y la seguridad de la Plataforma.

Revisión #1
Creado 2 julio 2025 14:01:30 por Luis Matos
Actualizado 2 julio 2025 14:01:51 por Luis Matos