

Escalaciones

Las escalaciones para la atención de incidencias dependen del Nivel de afectación de los servicios según su prioridad

Niveles de escacion

*

*

*

Prioridad: ▣

- **Prioridad 1 (P1)** Afectación de todo el servicio
 - **Ejemplos:** Servidor caído, No se pueden firmar los agentes, Operación congelada
- **Prioridad 2 (P2)** Degradación o afectación parcial del servicio
 - **Ejemplos:** No se puede actualizar información, Proceso que muestre error, No se puede firmar un usuario a la aplicación, Precisión de data, no se puede subir información
- **Prioridad 3 (P3)** Afectación de un grupo pequeño de usuarios o algún requerimiento que no afecta el desempeño del servicio (ej. reportes, mejoras, dudas, etc.)
 - **Ejemplos:** Fallas que no afectan la operación o “Peticiónes Deseadas” como Desarrollos, Implementaciones, Integraciones, Nuevos filtros, Modificaciones a flujos existentes, Cualquier modificación fuera de la fluencia del alcance original.

Revision #12

Created 31 January 2023 21:49:07 by Mauricio Coronel

Updated 11 March 2026 17:28:21 by Alejandra Vega