



PROCEDIMIENTO DE ESCALACIÓN

En el momento en que EL CLIENTE reporta una falla, el personal del NOC:

- Proporciona un número de reporte (Trouble Ticket) al Cliente.
- Da puntual seguimiento y solución de la condición de falla desde el inicio y hasta el final de esta.
- Aplica el proceso de Escalación tanto con las áreas internas de YUPITEL, como con los Proveedores de Equipos y/o Servicios, con el propósito de adicionar los recursos necesarios para llegar en el mejor tiempo a la solución de la falla.

Dicho proceso se encuentra claramente definido por tiempos de respuesta y se compone básicamente de 4 niveles que se muestran a continuación:

- **NIVEL 1:** Ingeniero de Gestión en Turno
- **NIVEL 2:** Supervisor de la Red
- **NIVEL 3:** Gerencia del Centro de Operaciones
- **NIVEL 4:** Dirección de Operaciones

Proceso de Escalación		
	Datos	Horario
Noc Ingenieros de Gestión	info@yupitel.mx 52-55-9451-6611	Inmediato
Supervisor de Red	noc1@yupitel.mx 52-55 9451-6511	Después de los 30 min
Ing. Jorge Escalante Gerencia Centro de Operaciones	jorge.escalante@yupitel.mx 52-55 9451-6007	Después de los 60 min
Ing. André Vivar Director de Operaciones	andre.vivar@yupitel.mx 52-55 9451-6010	Después de los 90 min