

## PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO DE ATENCIONES INCIDENTES Y PROBLEMAS

El procedimiento de escalamiento debe seguir la siguiente secuencia:

### Procedimiento de Escalamiento de Atenciones

El Servicio de Soporte es parte de una gama de soluciones brindadas por **INFORMATICA EL CORTE INGLES S.A. SUCURSAL DEL PERU**. Este servicio ofrece a los clientes:

- La atención, seguimiento y solución a los requerimientos técnicos y/o problemas reportados por los clientes y cuyo contrato de soporte se encuentra vigente.
- Gestionar la atención del cliente, dentro del acuerdo de niveles de servicios contratados (Tiempo de respuesta, tiempo de solución, entre otros)

### Escalamiento de Atención:

El procedimiento de escalamiento fue creado para ayudar a nuestros clientes que no se encuentran satisfechos con la resolución o respuestas a un caso de Soporte. El caso puede ser escalado de la siguiente manera:

1. El Cliente se comunica al Área del Centro de Servicio para informar alguna incidencia en el servicio, producto y/o equipo, para ello debe indicar todos los datos del **Procedimiento de Reporte de Incidente**.
2. El Área del Centro de Servicio verifica la información brindada por el cliente pudiéndose presentar los siguientes escenarios:
  - a. Si el servicio o equipo se encuentran dentro del plazo de Garantía ó Contrato establecido por acuerdo con la empresa **INFORMATICA EL CORTE INGLES S.A. SUCURSAL DEL PERU**, el caso es aceptado y se procede a informar al cliente su ticket de atención.
  - b. Si el servicio o equipo no se encuentran dentro del plazo de Garantía ó Contrato establecido por acuerdo con la empresa por **INFORMATICA EL CORTE INGLES S.A. SUCURSAL DEL PERU**, se informa al cliente que el caso no procede.
3. Después de haber sido aceptado el caso se procede a realizar un Diagnóstico del Problema, el cual dependiendo del caso es asignado a un determinado Nivel de Ayuda.

4. Existen 3 Niveles de Ayuda siendo el primero en donde se encuentran las personas encargadas del Área del Centro de Servicio, en el segundo se encuentran los Técnicos de Campo y en el tercer nivel se encuentran los especialistas y supervisores.
5. Si el caso es resuelto ya sea en el 1er, 2do Nivel, las personas encargadas del Área del Centro de Servicio proceden a solicitar la Conformidad del Usuario o Contacto a través de los Reportes de Servicio y/o un Correo de solicitud de Cierre de Caso.
  - i. Si el Usuario ó Contacto da su conformidad a la atención brindada se procede a actualizar la información en el Sistema, de esta forma se da por cerrado el caso.
 

**Importante:** De no recibir una respuesta del Correo de Solicitud de Cierre de Caso dentro de las 48 horas, el servicio se dará por aceptado tácitamente y se procederá al cerrado del ticket de atención.
  - ii. Si el Usuario ó Contacto no da su conformidad a la atención brindada se procede a revisar nuevamente el caso, para luego ser reasignado a un determinado nivel de ayuda,

NIVELES	CONTACTOS	TIEMPOS
<b>Primer Nivel 1 y 2:</b>	<b>Centro de Servicios de IECISA</b> <a href="mailto:mesaayuda.soporte@iecisa.com">mesaayuda.soporte@iecisa.com</a> <b>Teléfono 2024444</b>	Después de 24 horas de límite, posterior al tiempo se escala al nivel superior
<b>Nivel 3 - Jefe de Proyecto:</b>	Raúl Tapia Díaz RPC 989120505 <a href="mailto:raul.tapia@p-externos.iecisa.com">raul.tapia@p-externos.iecisa.com</a>	Después de 2 horas de límite, posterior al tiempo se escala al nivel superior
<b>Gerente de Proyecto:</b>	Percy Calizaya Neyra RPC 993517785	Después de 2 horas de límite, posterior al tiempo se escala al nivel superior
<b>Gerente de Operaciones:</b>	Ricardo Castillo Rodríguez RPC 993517785 <a href="mailto:Ricardo.castillo@iecol.com.co">Ricardo.castillo@iecol.com.co</a>	