



Matriz de Escalamiento

Septiembre 2022



MATRIZ DE ESCALAMIENTO PROSA

Gestión de incidentes con afectación a los servicios de transacciones en línea y procesos batch

					
Nivel	Contacto	Área	Teléfono	Móvil	Correo
1	Centro de Control Operativo (CCO)	CCO	55 5268 1250	N/A	cco@prosa.com.mx
2	Luis Antonio Mejía Torres José Eduardo Perez Ortiz Jesús Octavio Ortega Rangel Oscar Adalberto Guerra López	Supervisión CCO	55 5268 1224	55 4572 9841 55 3224 6360 55 4177 5565 55 8039 8179	luis.mejia@prosa.com.mx jose.perez@prosa.com.mx jesus.ortega@prosa.com.mx oscar.guerra@prosa.com.mx
3	Oscar Antonio Gutiérrez Pérez Julieta Karina Ramírez Peregrina Gilberto Juárez Gómez Jorge F. Rodríguez Jiménez Juan Núñez Correa	CCO Gestión Incidentes TI Infraestructura Comunicaciones Soporte Producción	55 5268 1346 55 5268 3890 55 5268 1212 55 5268 4745 55 5268 7736	55 4105 9328 55 3035 8257 55 2558 8478 55 3888 4745 55 2558 8483	oscar.gutierrez@prosa.com.mx julieta.ramirez@prosa.com.mx gilberto.juarez@prosa.com.mx jorge.rodriguez@prosa.com.mx juan.nunez@prosa.com.mx
4	Gabriel Salvador Solózano Garza Claudio Copernico Avila Luna	Dir Infraestructura Dir Producción	55 5268 1532 55 5268 1539	55 5506 4522 55 1078 0123	gabriel.solorzano@prosa.com.mx claudio.avila@prosa.com.mx
5	Gerardo Valdés Jerez	Director Divisional de Tecnología	55 5268 7725	55 3035 8189	gerardo.valdes@prosa.com.mx



Aviso de Confidencialidad

- La información contenida es de carácter confidencial y le pedimos no utilizarla para ningún otro propósito distinto de aquél que le compete en su carácter de cliente de PROSA
- Dicha información puede ser compartida dentro de su organización según sea necesario para asegurar la correcta comunicación y escalamiento entre ambas instituciones.
- En este caso la matriz de escalamiento no sustituye a la relación ya sostenida para los procesos operativos del día a día en condiciones de operación normal.

Gracias

PROSA



Prosa cuenta con la
certificación **PCI DSS**
vigente.

