



## MATRIZ DE ESCALAMIENTO ATENCIÓN DE CLIENTES Y CARRIERS

CONTACTAR AL NOC  
EN PRIMERA  
INSTANCIA,  
DEPENDIENDO DEL  
HORARIO.

ENTRE LAS 9 Y 18  
HORAS SE  
CONSIDERA HORARIO  
COMERCIAL.

DESPUÉS DE ESE  
HORARIO Y DÍAS  
FERIADOS SE DEBE  
CONTACTAR LOS  
TELEFONOS,  
WHATSAPP O EMAIL  
DE GUARDIA.

EL ORDEN Y TIEMPO  
DE ESCALAMIENTO ES  
EL SIGUIENTE:

PRIMER CONTACTO AL  
NOC VELOCOM

SI EN LOS 15 MINUTOS  
SIGUIENTES NO SE  
LOGRA CONTACTO,  
LLAMAR AL JEFE DE  
SOPORTE

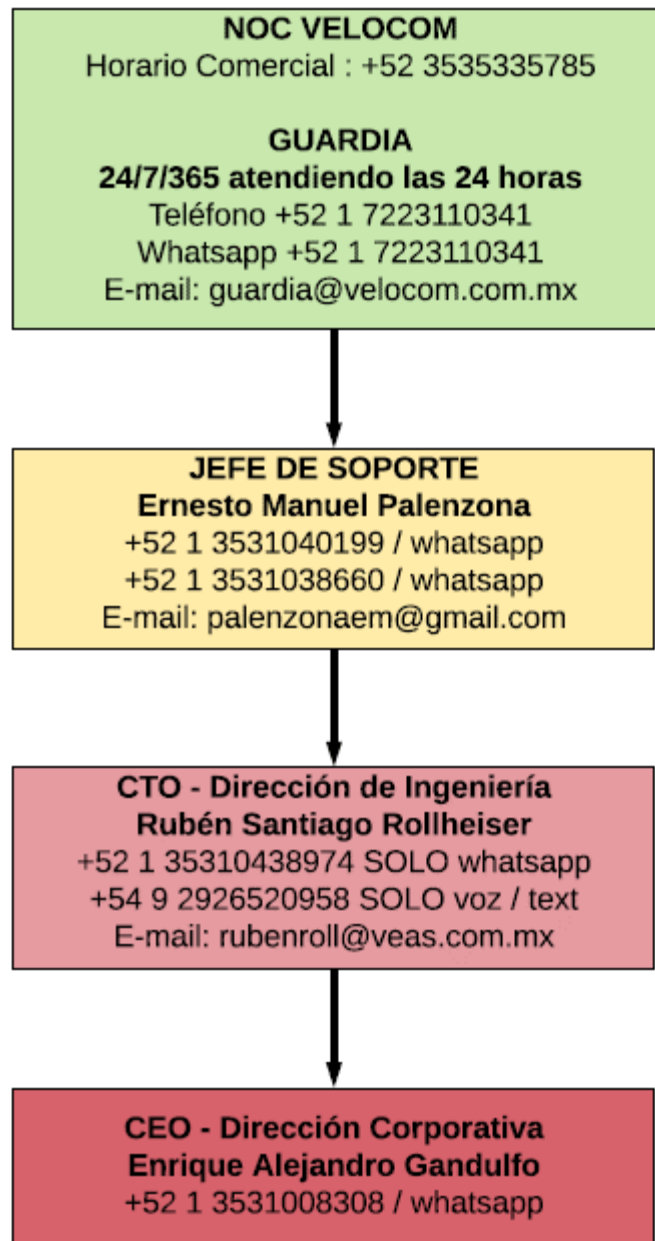
SIN LOS 30 MINUTOS  
SIGUIENTES NO SE  
LOGRA CONTACTO,  
LLAMAR AL DIRECTOR  
DE INGENIERÍA.

SI POR ÚLTIMO NO SE  
LOGRA CONTACTAR  
EN LOS PROXIMOS 55  
MINUTOS, SE DEBERÁ  
LLAMAR AL CEO.

15 MINUTOS

30 MINUTOS

55 MINUTOS



**IMPORTANTE:** Nuestro sistema de monitoreo y personal de guardia, al detectar un evento, se toma 10 minutos para realizar la verificación del problema o veracidad de dicho evento.