



Cómo utilizar esta plantilla:

Este es un archivo de solo visualización y no se puede editar.

Cree su propia copia de esta plantilla para editar.

En el menú, haga clic en **Archivo > Hacer una copia...**



Pruebe  **smartsheet** gratis

Ejemplo de plantilla básica de matriz de derivación de problemas

La plantilla comienza en la página 2.

	Función	Tiempo	Respuesta	Derivación
	Identifique el punto de contacto principal responsable de gestionar el problema en este nivel.	Especifique el tiempo de respuesta máximo permitido para abordar el problema antes de derivarlo al siguiente nivel.	Describa la acción o las medidas de resolución previstas que la persona que cumple la función debe tomar en este nivel.	Defina la siguiente medida o la función a la que se debe derivar el problema si continúa sin resolverse o aumenta su gravedad dentro del periodo especificado.
Nivel 1	El representante de atención al cliente realiza una evaluación inicial y resuelve problemas.	Responder de inmediato, dentro de los 15 minutos.	Proporcionar soluciones de reparación rápida y resolución de problemas básicos.	Derivar al nivel 2 si el problema no está resuelto dentro de los 15 minutos.
Nivel 2	El especialista sénior de soporte al cliente gestiona problemas más complejos de los usuarios.	Responder dentro de una hora.	Proporcionar una evaluación detallada y estrategias de resolución de problemas complejos.	Derivar al nivel 3 si el problema continúa después de una hora.
Nivel 3	El supervisor de soporte supervisa la resolución del problema y la coordinación del equipo.	Resolver o derivar dentro de las cuatro horas.	Coordinar con el equipo de soporte y ofrecer tácticas de soporte derivadas.	Pasar al nivel 4 para problemas no resueltos después de las 4 horas.
Nivel 4	El gerente de departamento gestiona implicaciones más amplias y asignación de recursos.	Responder dentro de un día hábil para proporcionar una solución o una nueva derivación.	Gestionar una resolución de problemas integral y una colaboración interdepartamental.	Pasar al nivel 5 si las soluciones no resultan eficaces dentro de un día hábil.
Nivel 5	El líder técnico aborda las especificaciones técnicas y las soluciones de implementación.	Responder dentro de los tres días hábiles con una resolución técnica detallada.	Proporcionar intervención técnica especializada y resolución de problemas avanzada.	Pasar al nivel 6 si limitaciones técnicas o de recursos afectan la resolución.
Nivel 6	El director de operaciones garantiza la alineación estratégica y la disponibilidad de recursos.	Responder dentro de una semana después de considerar tomas de decisiones estratégicas y ajustes de recursos.	Supervisar la planificación estratégica y la gestión de recursos de alto nivel.	Pasar al nivel 7 en caso de problemas estratégicos o de toda la empresa que requieran la atención del personal ejecutivo.
Nivel 7	El vicepresidente de Operaciones de Clientes toma decisiones ejecutivas sobre los problemas no resueltos.	Se requiere una ventana de respuesta indefinida para la participación de los ejecutivos de alto nivel.	Decidir sobre las revisiones ejecutivas, los ajustes de políticas y las resoluciones a largo plazo.	Esta es la etapa de revisión final; el equipo ejecutivo determinará medidas adicionales, en caso de ser necesario.

Ejemplo de plantilla básica de matriz de derivación de problemas

Puede modificar este texto, personalizarlo con los detalles de su proceso de derivación y cambiar la letra o el estilo.

	Función	Tiempo	Respuesta	Derivación
	Identifique el punto de contacto principal responsable de gestionar el problema en este nivel.	Especifique el tiempo de respuesta máximo permitido para abordar el problema antes de derivarlo al siguiente nivel.	Describa la acción o las medidas de resolución previstas que la persona que cumple la función debe tomar en este nivel.	Defina la siguiente medida o la función a la que se debe derivar el problema si continúa sin resolverse o aumenta su gravedad dentro del período especificado.
Nivel 1	El representante de atención al cliente realiza una evaluación inicial y resuelve problemas.	Responder de inmediato, dentro de los 15 minutos.	Proporcionar soluciones de reparación rápida y resolución de problemas básicos.	Derivar al nivel 2 si el problema no está resuelto dentro de los 15 minutos.
Nivel 2	El especialista sénior de soporte al cliente gestiona problemas más complejos de los usuarios.	Responder dentro de una hora.	Proporcionar una evaluación detallada y estrategias de resolución de problemas complejos.	Derivar al nivel 3 si el problema continúa después de una hora.
Nivel 3	El supervisor de soporte supervisa la resolución del problema y la coordinación del equipo.	Resolver o derivar dentro de las cuatro horas.	Coordinar con el equipo de soporte y ofrecer tácticas de soporte derivadas.	Pasar al nivel 4 para problemas no resueltos después de las 4 horas.
Nivel 4	El gerente de departamento gestiona implicaciones más amplias y asignación de recursos.	Responder dentro de un día hábil para proporcionar una solución o una nueva derivación.	Gestionar una resolución de problemas integral y una colaboración interdepartamental.	Pasar al nivel 5 si las soluciones no resultan eficaces dentro de un día hábil.
Nivel 5	El líder técnico aborda las especificaciones técnicas y las soluciones de implementación.	Responder dentro de los tres días hábiles con una resolución técnica detallada.	Proporcionar intervención técnica especializada y resolución de problemas avanzada.	Pasar al nivel 6 si limitaciones técnicas o de recursos afectan la resolución.

	Función	Tiempo	Respuesta	Derivación
Nivel 6	El director de operaciones garantiza la alineación estratégica y la disponibilidad de recursos.	Responder dentro de una semana después de considerar tomas de decisiones estratégicas y ajustes de recursos.	Supervisar la planificación estratégica y la gestión de recursos de alto nivel.	Pasar al nivel 7 en caso de problemas estratégicos o de toda la empresa que requieran la atención del personal ejecutivo.
Nivel 7	El vicepresidente de Operaciones de Clientes toma decisiones ejecutivas sobre los problemas no resueltos.	Se requiere una ventana de respuesta indefinida para la participación de los ejecutivos de alto nivel.	Decidir sobre las revisiones ejecutivas, los ajustes de políticas y las resoluciones a largo plazo.	Esta es la etapa de revisión final; el equipo ejecutivo determinará medidas adicionales, en caso de ser necesario.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Todos los artículos, las plantillas o la información que proporcione Smartsheet en el sitio web son solo de referencia. Si bien nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta, no hacemos declaraciones ni garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, sobre la integridad, precisión, confiabilidad, idoneidad o disponibilidad con respecto al sitio web o la información, los artículos, las plantillas o los gráficos relacionados que figuran en el sitio web. Por lo tanto, la confianza que usted deposite en dicha información es estrictamente bajo su propio riesgo.