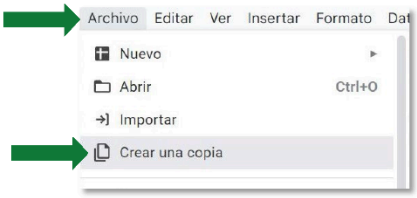


Cómo utilizar esta plantilla:

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

Cree su propia copia de esta plantilla para editar.

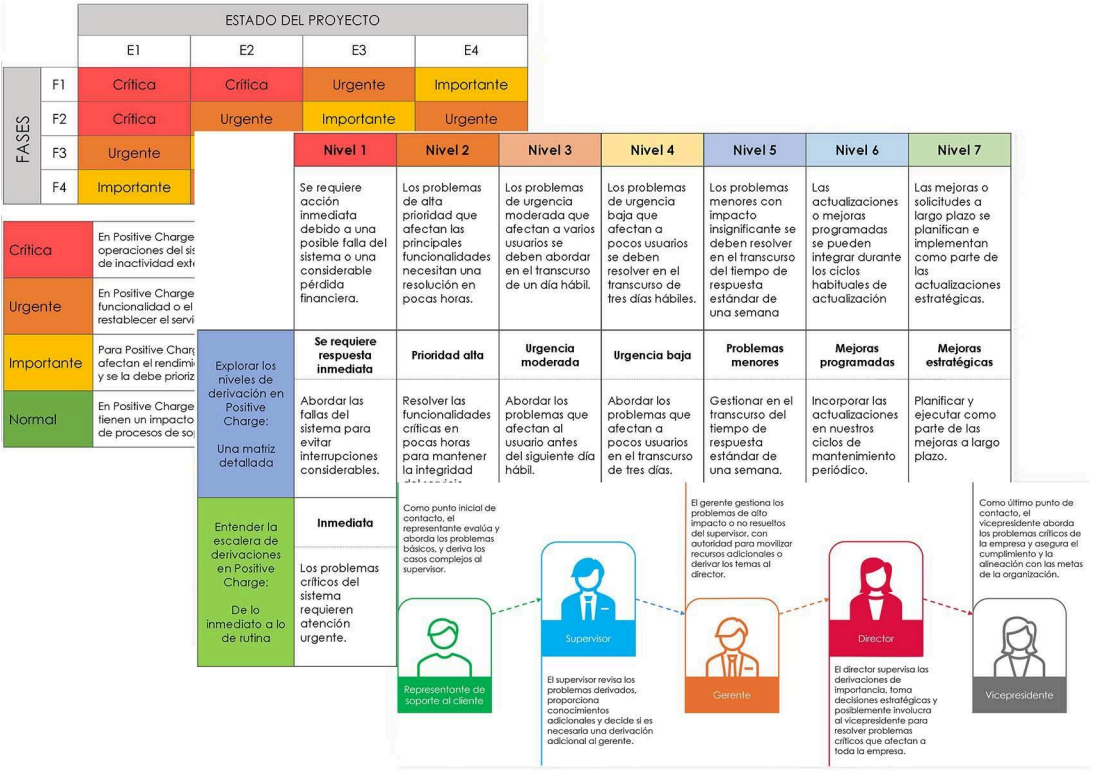
En el menú, haga clic en **Archivo > Hacer una copia...**



Pruebe smartsheet gratis

Plantilla de matriz de derivación de problemas

La plantilla comienza en la página 2.



Plantilla de matriz de derivación simple

		ESTADO DEL PROYECTO			
		E1	E2	E3	E4
FASES	F1	Crítica	Crítica	Urgente	Importante
	F2	Crítica	Urgente	Importante	Urgente
	F3	Urgente	Importante	Urgente	Normal
	F4	Importante	Urgente	Normal	Normal

Crítica	
Urgente	
Importante	
Normal	

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
	Se requiere acción inmediata debido a una posible falla del sistema o una considerable pérdida financiera.	Los problemas de alta prioridad que afectan las principales funcionalidades necesitan una resolución en pocas horas.	Los problemas de urgencia moderada que afectan a varios usuarios se deben abordar en el transcurso de un día hábil.	Los problemas de urgencia baja que afectan a pocos usuarios se deben resolver en el transcurso de tres días hábiles.	Los problemas menores con impacto insignificante se deben resolver en el transcurso del tiempo de respuesta estándar de una semana	Las actualizaciones o mejoras programadas se pueden integrar durante los ciclos habituales de actualización	Las mejoras o solicitudes a largo plazo se planifican e implementan como parte de las actualizaciones estratégicas.
Texto de ejemplo	**Se requiere respuesta inmediata**	**Prioridad alta**	**Urgencia moderada**	**Urgencia baja**	**Problemas menores**	**Mejoras programadas**	**Mejoras estratégicas**
Texto de ejemplo	**Inmediata**	**Urgente**	**Rápida**	**De rutina**	**Estándar**	**Habitual**	**Planeada**


Texto de ejemplo
Representante de soporte al cliente
Supervisor
Texto de ejemplo
Texto de ejemplo
Gerente
Director
Texto de ejemplo
Texto de ejemplo
Vicepresidente

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.