**Plantilla avanzada de matriz de
derivación de problemas de proyectos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID único del problema** | **Responsable** | **Función** | **Desencadenadores de derivaciones** | **Nivel de gravedad** | **Categoría** | **Descripción** | **Meta de resolución** | **Horario de atención** | **Estado** | **Nivel de derivación** |
| Asigne un identificador único a cada problema para seguimiento y referencia sencillos. | Nombre a la persona que actualmente gestiona el problema. | Especifique el cargo o la función de la persona responsable. | Defina las condiciones específicas en virtud de las que se deriva el problema. | Califique la gravedad del problema (p. ej., baja, media, alta). | Clasifique el problema por urgencia (p. ej., de rutina, urgente, emergencia). | Proporcione una descripción detallada del problema. | Describa cuál sería una resolución exitosa del problema. | Tenga en cuenta el horario laboral en el que se puede abordar el problema. | Actualice el estado actual del problema (p. ej., abierto, en curso, resuelto). | **1.ª derivación:** medida inicial de derivación, que generalmente involucra a supervisores directos o directores de proyecto. | **2.ª derivación:** derivación adicional, por lo general, a un gerente de proyecto o jefe de departamento. | **3ª derivación:**derivación de alto nivel, que a menudo involucra a los directivos sénior o el personal ejecutivo. |
| PC-001 | Lori Garcia | Coordinadora del proyecto | El problema continúa sin resolución transcurridas 24 horas desde el plazo inicial | Alta | Emergencia | Una falla crítica del servidor impacta en las transacciones de datos de los clientes. | Restaurar la funcionalidad del servidor y asegurar los datos de los clientes dentro de las tres horas. | Las 24 horas, todos los días | **En curso** | Derivar a supervisor de TI si no se resuelve dentro de la hora. | Derivar al gerente de proyecto para su intervención si el tiempo de inactividad supera las dos horas. | Notificar e involucrar al director de Tecnología si el problema persiste transcurridas las tres horas. |
|   |   |   |   | Media |   |   |   |   | **Abierto** |   |   |   |
|   |   |   |   | Bajo |   |   |   |   | **Resuelto** |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |

|  |
| --- |
| **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. |