**Plantilla de matriz de derivación
de gestión de incidentes**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Descripción** | **Resolución** | **Tiempo de respuesta previsto** | **Tiempo de resolución previsto** |
| **Solicitud de función**Solicitudes de nuevas funciones o mejoras en los servicios existentes | Describir en detalle la función o la mejora deseados. | Describir los pasos para evaluar y posiblemente integrar la función solicitada. | Proporcionar comentarios iniciales en el transcurso de una semana. | El tiempo de resolución varía en función de la complejidad y se lo debe estimar durante la revisión inicial. |
| **Baja**Incidentes menores con impacto mínimo en las operaciones | Proporcionar una breve descripción del problema menor y su alcance limitado de impacto. | Ofrecer medidas correctivas simples o soluciones alternativas para resolver el problema. | Acusar recibo en el transcurso de las cuatro horas. | Resolver en el transcurso de un día hábil. |
| **Normal**Incidentes estándar que afectan a pocos usuarios, pero que no interrumpen las actividades centrales | Proporcionar una descripción general del incidente y resaltar las áreas y los grupos de usuarios afectados. | Definir los procedimientos para abordar y rectificar el incidente de forma puntual. | Responder en el transcurso de las dos horas. | Resolver en el transcurso de las cuatro horas. |
| **Alta**Incidentes graves que afectan a muchos usuarios o funcionalidades esenciales | Escribir un recuento detallado del incidente, su gravedad y los posibles riesgos si no se lo aborda. | Tomar medidas estratégicas para mitigar el incidente y restablecer las operaciones habituales. | Responder inmediatamente, en el transcurso de una hora. | Resolver en el transcurso de una hora o lo antes posible. |
| **Urgente**Incidentes críticos que requieren acción inmediata para prevenir o recuperarse de interrupciones importantes | Proporcionar detalles integrales de la emergencia, incluidos los sistemas afectados y las posibles interrupciones. | Realizar intervenciones inmediatas y decisivas para resolver el incidente y minimizar el impacto. | Responder en el instante, en el transcurso de los 15 minutos. | Resolver de inmediato, idealmente en el transcurso de los 30 minutos. |

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