
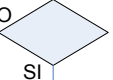

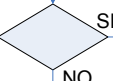


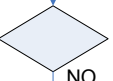














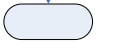


## Proceso de ejecución de requerimiento 1/2

	Entrada	Actividades	CLIENTE	NIVEL 1	NIVEL 2	Salida	DESCRIPCIÓN
	Requerimiento del Cliente	INICIO					El Requerimiento es generado por el cliente en el formato definido entre las Partes
		El Requerimiento es parte del servicio ?					Se evalua si el requerimiento es parte del alcance definido en el contrato
		Validación de requerimiento y asignación de número de Seguimiento				Asignación de número de Seguimiento	Se hace un análisis del contenido del requerimiento, y se asigna un número de seguimiento
		Se debe escalar el requerimiento a segundo nivel?					El soporte de nivel 1 evalúa si puede ejecutar el requerimiento o necesita escalarlo al nivel 2. Se debe escalar obligatoriamente en el caso de que el requerimiento haya pasado 2 notificaciones del cliente de que este se encuentra incompleto o no funciona
		Ejecución del requerimiento					El soporte nivel 1 ejecuta el requerimiento
		Notificación al cliente				Correo Electrónico de confirmación de ejecución y con solicitud de Cierre de Requerimiento	El soporte nivel 1 notifica al cliente una vez que se haya terminado el requerimiento. Además se pregunta si se puede cerrar el requerimiento
		Se debe cerrar el requerimiento?					El cliente debe validar si el requerimiento cumple con lo solicitado y de acuerdo a esto proceder o no a cerrar el requerimiento
		Notificación de por que no se debe cerrar el requerimiento				Correo Electrónico de confirmación de revisión adicional o problema	El cliente debe indicar los detalles de por que no se puede proceder a cerrar el requerimiento
		Evaluación de por que no se cierra el requerimiento					El soporte de nivel 1 revisa nuevamente el requerimiento y la información proporcionada por el cliente
		Confirmación de que el requerimiento se debe cerrar				Correo Electrónico de confirmación de Cierre de Requerimiento	El cliente debe confirmar si se puede proceder con el cierre del requerimiento
							
							

Proceso de ejecución de requerimiento 2/2

Entrada	Actividades	CLIENTE	NIVEL 1	NIVEL 2	Salida	DESCRIPCIÓN
		(A)	(B)			
	Escalamiento de Requerimiento				Correo Electrónico de confirmación de escalamiento de requerimiento	El soporte de nivel 1 realiza el escalamiento del caso al soporte de nivel 2 a través de un correo electrónico con copia al cliente
	Evaluación de requerimiento					El soporte de nivel 2 revisa el requerimiento y su historial para poder dar una atención adecuada al mismo
	Ejecución del requerimiento					El soporte nivel 2 ejecuta el requerimiento
	Notificación al cliente				Correo Electrónico de confirmación de ejecución y con solicitud de Cierre de Requerimiento	El soporte nivel 2 notifica al cliente una vez que se haya terminado el requerimiento con copia al nivel 1. Además se pregunta si se puede cerrar el requerimiento
	Se debe cerrar el requerimiento?	SI  NO				El cliente debe validar si el requerimiento cumple con lo solicitado y de acuerdo a esto proceder o no a cerrar el requerimiento
	Notificación de por que no se debe cerrar el requerimiento				Correo Electrónico de confirmación de revisión adicional o problema	El cliente debe indicar los detalles de por que no se puede proceder a cerrar el requerimiento
	Evaluación de por que no se cierra el requerimiento					El soporte de nivel 2 revisa nuevamente el requerimiento y la información proporcionada por el cliente
	Confirmación de que el requerimiento se debe cerrar				Correo Electrónico de confirmación de Cierre de Requerimiento	El cliente debe confirmar si se puede proceder con el cierre del requerimiento
	Cierre del requerimiento				Correo electrónico indicando el cierre del requerimiento	El soporte nivel 1 comunica el cierre del requerimiento con el historial de las actividades realizadas. En el caso de que el requerimiento no sea parte de contrato de servicio se indica las razones para el cierre.
	FIN					Termina el proceso de atención del requerimiento