

# Procedimiento de Escalamiento de Problemas

Procedimiento controlado del SGC Altum. Mecanismo formal para escalar problemas operativos, técnicos, económicos o relacionales entre ALTUM y el CLIENTE.

Versión: 1.0 — Fecha: 2026-05-09 Aprobación: Dirección Altum.

## Objetivo

Resolver con la mayor rapidez y profesionalismo cualquier desviación, discrepancia o conflicto entre ALTUM y el CLIENTE, en el nivel jerárquico adecuado, sin saltar etapas y sin demorar innecesariamente.

## Alcance

Aplica a cualquier proyecto de cliente activo de ALTUM, durante toda la vigencia del Contrato Marco y durante los 90 días posteriores (hyper-care).

## Niveles de escalamiento

### Nivel 1 — Operativo (Project Lead a Project Lead)

Campo	Valor
Quiénes	Project Lead Altum ↔ Project Lead Cliente
Cuándo aplica	Cualquier asunto operativo del día a día
Plazo de respuesta	24 horas hábiles
Canal	Correo electrónico operativo + WhatsApp para urgencias
Documentación	Minuta breve si genera decisión

## Nivel 2 — Estratégico (Director Altum a Sponsor Cliente)

Campo	Valor
Quiénes	Director Altum ↔ Sponsor Cliente
Cuándo aplica	Asunto que afecta alcance, plazo, presupuesto, calidad o relación; o que el Nivel 1 no resolvió en 48h
Plazo de respuesta	48 horas hábiles
Canal	Correo formal + reunión específica si requiere
Documentación	Acta firmada de la reunión

## Nivel 3 — Mediación / arbitraje

Campo	Valor
Quiénes	Las Partes y, en su caso, mediador / tribunal arbitral
Cuándo aplica	Conflicto no resuelto en niveles 1 y 2
Mecanismo	Conforme al Contrato Marco — Centro de Arbitraje CCL
Plazo	Conforme reglamento CCL
Documentación	Documentación arbitral oficial

## Criterios objetivos para escalar al siguiente nivel

### De Nivel 1 a Nivel 2

Escalar cuando:

- El plazo de respuesta de Nivel 1 (24h) se ha cumplido sin solución.
- El asunto modifica alcance, plazo, presupuesto o calidad acordados.
- Hay desacuerdo sobre la interpretación de un entregable o cláusula.
- Hay un incumplimiento del SLA del Anexo III.
- Hay una mora de pago superior a 15 días.
- Hay solicitud del CLIENTE de cambio significativo de equipo.
- Hay sospecha de incumplimiento del NDA o del Anexo IV.

### De Nivel 2 a Nivel 3

Escalar cuando:

- El plazo de respuesta de Nivel 2 (48h) se ha cumplido sin solución satisfactoria para alguna de las Partes.

- Una de las Partes considera que ha agotado las vías amistosas.
- Hay incumplimiento grave del Contrato Marco o sus Anexos.
- Hay reclamo de penalidad o indemnización.

---

## Plantilla de comunicación de escalamiento

Para usar al elevar un asunto de Nivel 1 a Nivel 2.

Asunto: ESCALAMIENTO Nivel 2 – Proyecto [slug] – [Tema]

Estimado/a [Sponsor Cliente] / [Director Altum],

Por el presente, [comunico / elevo] formalmente el siguiente asunto al Nivel 2 del procedimiento de escalamiento de Altum, conforme al Anexo III del Contrato Marco:

**\*\*Asunto:\*\*** [Descripción concreta del asunto en una frase]

**\*\*Antecedentes:\*\***

- [Fecha 1]: [Hecho 1]
- [Fecha 2]: [Hecho 2]
- [Fecha 3]: [Comunicación de Nivel 1 sin respuesta / con respuesta insatisfactoria]

**\*\*Impacto del asunto:\*\***

- En el alcance: [descripción]
- En el plazo: [descripción]
- En el presupuesto: [descripción]
- En la relación: [descripción]

**\*\*Propuesta de solución:\*\***

[Descripción de la solución que se propone, si la tienes]

**\*\*Decisión / acción requerida:\*\***

[Qué se necesita del Nivel 2 para resolver]

**\*\*Plazo de respuesta solicitado:\*\*** 48 horas hábiles conforme al Anexo III.

Quedamos a disposición para una reunión específica de resolución.

Saludos cordiales,

[Quien escala]

---

## Buenas prácticas

1. **No saltar niveles.** Saltar de Nivel 1 a Nivel 3 sin pasar por Nivel 2 es señal de proyecto descontrolado. Cualquier nivel omitido se documenta y se justifica.
2. **Documentar siempre.** Toda escalación queda en el vault del cliente y en el SGC Altum. La memoria oral no es traza válida.
3. **No personalizar.** Escalar es un mecanismo del SGC, no un acto de hostilidad. Mantener la voz Altum: sobria, profesional, directa.
4. **Asumir buena fe.** Hasta evidencia en contrario, asumir que la otra parte actúa de buena fe.
5. **Reuniones cortas.** Un escalamiento bien documentado se resuelve en una reunión de 30-60 min, no en sesiones maratónicas.
6. **Cerrar formalmente.** Todo escalamiento se cierra con acta, acuerdo y owner para implementar la solución acordada.

## Métricas del procedimiento

Indicador	Meta anual
% escalamientos resueltos en Nivel 1 sin pasar a Nivel 2	≥ 80%
% escalamientos resueltos en Nivel 2 sin pasar a Nivel 3	≥ 95%
Tiempo promedio de resolución Nivel 1	≤ 24h
Tiempo promedio de resolución Nivel 2	≤ 5 días hábiles
Escalamientos a Nivel 3 (arbitraje)	0

## Registro de escalamientos

Cada escalamiento se registra en:

- `clients/<slug>/vault/12-Calidad-SGC/escalamientos/` con fecha, asunto, nivel, resolución, lección aprendida.
- Indicadores agregados en `altum-core/sgc/registros/escalamientos.md` (revisión mensual en revisión por dirección Altum).

Procedimiento SGC ISO 9001:2015. Se revisa anualmente por Dirección Altum.