

4.4.7 Escalar

Al pulsar sobre esta acción, visualizaremos el siguiente formulario:

Motivo de escalado (*)

SELECCIONE UN MOTIVO DE ESCALADO...

Escalar (*)

¿A QUIEN DESEA ESCALAR?

Comentario (*)

Escribe aquí un comentario de escalado...

(*) Esta información se notificará al usuario afectado. Redactar de manera entendible y sin saludos.
Guía de buenas prácticas para documentar solicitudes

Escalar

En el seleccionable **“Motivo de escalado”** nos permitirá seleccionar el motivo de escalado que estamos realizando sobre la solicitud. Cuando nuestra organización funcional no tiene ningún tipo de actuación configurada, este seleccionable aparecerá precargado con el valor **“NO APLICA”** y será inmutable.

Poniendo el ratón encima de la “i” y tras seleccionar un motivo de escalado que aparece encima del campo versionado, podemos obtener más detalles de sus diferentes opciones.

Es obligatorio seleccionar qué tipo de actuación estamos realizando sobre la solicitud.

En el seleccionable **“Escalar”** nos permitirá seleccionar a quién queremos escalar la solicitud, pudiendo escalar a proveedores Factoría, responsables funcionales, CSU, CTI entre otros. Las opciones que muestra el seleccionable, dependerán del listado al que tengamos acceso y del tipo de solicitud que se esté gestionando.

Nota: Las reclamaciones y las solicitudes de agenda sólo son escalables dentro de la organización funcional del usuario que actúa.

Es obligatorio seleccionar a quién queremos escalar.

The image shows a web application interface. At the top, there is a dropdown menu labeled "Tipo de actuación (*)" with the text "SELECCIONE EL TIPO DE ACTUACIÓN...". Below this, there is a section titled "Escalar (*)". Inside this section, there is a search bar labeled "¿A QUIEN DESEA ESCALAR?" with a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two sections: "[RESOLUTORES FAVORITOS]" and "[PERSONAS DE MI ORGANIZACIÓN FUNCIONAL]". The "[RESOLUTORES FAVORITOS]" section contains a list of names, with the first one highlighted in blue. The "[PERSONAS DE MI ORGANIZACIÓN FUNCIONAL]" section contains a list of names. The interface is in Spanish and appears to be for managing requests or escalations.

En el campo "**Comentario**" se deberá especificar un comentario de forma obligatoria para el grupo/persona que se encargará de la solicitud.

Una vez pulsado el botón de "**Escalar**" la solicitud se la asignará al grupo/persona seleccionado y no sufrirá ningún cambio de estado.