



ALPE

ASESORÍA LOGÍSTICA PROYECTOS Y EQUIPO

www.alpepower.com

Copia Controlada ALPE

PR-SER-01 ANEXO I Matriz de Escalamiento v 09

PARA SUCURSALES LOCALES Y FORÁNEAS

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

- ¿Alguno de tus equipos presenta una emergencia técnica?
- ¿No está funcionando correctamente o presenta alertas?

En cualquiera de esas situaciones ponemos a su consideración la Matriz de Escalamiento para Servicio Técnico y Soporte.

Conoce cuáles son las rutas y medios de atención que puedes utilizar con la finalidad de que tu emergencia sea atendida.

1er Nivel

- 1.- Dentro del horario de trabajo, comunicarse a teléfonos de oficina al departamento de servicio.
- 2.- Fuera de horario de oficina, comunicarse al teléfono de guardia . 55 5433 9353
- 3.- Enviar correo a:
asistentedeservicio@alpesa.com.mx

2o Nivel

- 1.- Comunicarse al teléfono de contacto del Gerente de Servicio Técnico. 55 1395 6227
- 2.- Enviar correo a:
alberto.dorantes@alpesa.com.mx
jorgemoises.murillo@alpesa.com.mx

3er Nivel

- 1.- Comunicarse al teléfono de contacto de Dirección General
- 2.- Enviar correo a:
benjamin.ialonso@alpesa.com.mx
benjamin.alonso@alpesa.com.mx

www.alpepower.com

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

SISTEMA DE REPORTES DE SERVICIO Y ATENCIÓN A SOLICITUDES

Oficinas (Matriz)

HORARIO ATENCIÓN
Lunes a Viernes
 08:00 a 18:00 h




 (55) 6385 7009 (55) 6385 7012
 (55) 6385 7010 (55) 6385 7013
 Línea Directa (55) 5391 7918

LADA sin costo 01 800 821 6690

Teléfono Guardia

Disponibles 24 hrs.
 365 días del año




(044) 55 5433 9353

Directorio de Contacto de Personal de ALPE CDMX:

Departamento	Responsable	Cargo	Teléfono	
Soporte Técnico 	Ing. Juan Serrano Rodríguez	Ingeniero de Servicio UPS	(55) 5404 2399	juan.serrano@alpesa.com.mx
	Tec. Alejandro Ortiz Reveles	Ingeniero de Servicio UPS	(55) 5457 8903	alejandro.ortiz@alpesa.com.mx
	Ing. Miguel Ángel Gutiérrez	Ingeniero de Servicio UPS	(55) 5502 9474	miguel.gutierrez@alpesa.com.mx
	Ing. Eduardo Carbajal Vidal	Ingeniero de Servicio UPS	(55) 5414 8991	eduardo.carbajal@alpesa.com.mx
	Tec. Inocencio Zepeda Florencio	Ingeniero de Servicio UPS	(55) 3957 1337	inocencio.florencio@alpesa.com.mx
	Ing. Gustavo Manuel Osorio	Ingeniero de Servicio UPS	(55) 8096 3440	gustavo.osorio@alpesa.com.mx
	Ing. José Raúl Martínez Cabrera	Ingeniero de Servicio UPS	(812) 516 6709	raul.martinez@alpesa.com.mx
	Tec. Gabriel Cordero Malvárez	Coordinador de Aire Acondicionado	(55) 6628 5046	gabriel.cordero@alpesa.com.mx
	Tec. Christian Aguirre Chamu	Aire Acondicionado	(55) 6628 4110	christian.aguirre@alpesa.com.mx
	Ing. Eduardo Pedroza Huerta	Coord. Monitoreo y Comunicaciones	(55) 8096 3428	eduardo.pedroza@alpesa.com.mx
Gerencia de Servicio 	Ing. Alberto Dorantes Moreno	Gerente de Servicio	(55) 1395 6227	alberto.dorantes@alpesa.com.mx
	Tec. Rosa Ines Serralde Salgado	Coordinador de Servicio.	(55) 4812 3129	asistentedeservicio@alpesa.com.mx
Direcciones Responsables 	Ing. Jorge Murillo Nateras	Director de Ingeniería	(55) 9198 1389	jorgemoises.murillo@alpesa.com.mx
	Ing. Benjamín I. Alonso	Director Comercial	(55) 9195 6146	benjamin.ialonso@alpesa.com.mx
	Ing. Benjamín Alonso	Director General	(55) 5409 4714	benjamin.alonso@alpesa.com.mx

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EMERGENCIAS

En caso de alguna solicitud, favor de seguir los siguientes pasos:

1. Contar con la siguiente información:

- a. Nombre del cliente, Razón Social.
- b. Nombre de la persona que reporta.
- c. Nombre del contacto en sitio.
- d. Número telefónico del contacto en sitio (de preferencia número móvil).
- e. No. de contrato
- f. Datos del equipo
 - Tipo (aire acondicionado, planta de emergencia, UPS, etc.)
 - Marca
 - Modelo
 - No. de serie
- g. Domicilio donde se encuentra el equipo.
- h. Referencia de la ubicación del equipo (sótano, PB, piso 20, etc.)
- i. Descripción del incidente o falla.

2. El Ingeniero/Técnico de servicio atenderá la llamada de inmediato y de ser el caso brindará el soporte necesario vía telefónica.
3. El Ingeniero/Técnico de servicio se presentará en sitio en los tiempos de solución estipulados en contrato.
4. El cliente firmará de conformidad el reporte de servicio una vez emitido el diagnóstico o solución a la emergencia y se actuará de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Directorio de Contacto Personal de ALPE en Sucursales Foráneas:

Sucursal	Nombre	Teléfonos	Correo
Zapopan, JAL. 	Dirección: Nicolás Bravo No. 2706 Int. 17 Col. El Fortín, Zapopan, Jalisco. C.P. 45060 Teléfono Oficina: 01 (332) 267 7440		
	Alberto Suarez Naranjo Ingeniero de Servicio	3316720240	alberto.suarez@alpesa.com.mx
Monterrey, N.L. 	Dirección: Sierra Papagayos No. 113 Col. Arroyo Seco, Monterrey, Nuevo León. C.P. 64740 Teléfono Oficina: 01 81 8123 0012 y 01 81 8387 9814		
	Víctor José Toscano Benítez Ingeniero de Servicio	81 2002 0471	victor.toscano@alpesa.com.mx
	Damián Ruíz Carreón Ingeniero de Servicio	81 2319 2665	damian.ruiz@alpesa.com.mx
Puebla, PUE. 	Dirección: Cda. Durazno 2-A Fracc. Las Mercedes II, Puebla, Puebla. C.P. 72490 Teléfono Oficina: 01 222 399 6318		
	Eleusis Márquez González Ingeniero de Servicio	22 2323 0406	eleusis.marquez@alpesa.com.mx
Tijuana, B.C. 	Dirección: Av. Paseo del Florido California No. 10173, Priv. Crisantemo No. 24B Fracc. Paseo del Florido California, Tijuana, Baja California. C.P. 22680 Teléfono Oficina: 01 664 900 0148		
	Héctor Rojas Ingeniero de Servicio	66 4331 4898	hector.rojas@alpesa.com.mx
Mérida, YUC. 	Dirección: Calle 41 No. 386-C x 44 y 46 Col. Emiliano Zapata Oriente, Mérida, Yucatán. C.P. 97144 Teléfono Oficina: 01 999 195 6356		
	Carlos Zamitiz Camacho Ingeniero de Servicio	99 9335 9648	carlos.zamitiz@alpesa.com.mx
Hermosillo, SON. 	Dirección: Av. Francisco Bojórquez Pesqueira No. 113, Fraccionamiento Puerta Real; Hermosillo, Sonora. CP. 83177 Teléfono Oficina: 01 662 136 0100		
	Francisco Bizarro Hernández Ingeniero de Servicio	66 2222 2817	francisco.bizarro@alpesa.com.mx
Villahermosa, TAB. 	Dirección: Calle Lyra Mz.46 Lt. 41, Fraccionamiento Estrella de Buenavista, Col. Centro, Villahermosa, Tabasco. C.P. 86126 Teléfono Oficina: 01 993 339 3525		
	Manuel Alonso Ocampo Ingeniero de Servicio	99 3165 0321	manuel.alonso@alpesa.com.mx
San Luis Potosí, S.L.P. 	Dirección: Calle Coronel Espinoza No. 894, Fraccionamiento el Campanario, Barrio Santiago, San Luis Potosí, S.L.P. C.P. 78040 Teléfono Oficina: 01 444 814 5988		
	Eduardo Alonso Chavarín Ingeniero de Servicio	44 4836 2128	eduardo.alonso@alpesa.com.mx
Querétaro, QRO. 	Dirección: Calle Hornero No. 6 Int. 4, Col. La Pradera; Querétaro, Querétaro. C.P. 76269. Teléfono Oficina: 01 442 303 6545		
	Roque Martínez Ingeniero de Servicio	47 7557 1624	roque.martinez@alpesa.com.mx

www.alpepower.com