



Matriz de Escalamiento Soporte Técnico

Teléfono: +593 (2) 2906831

Dirección: Av. 18 de Septiembre E7-05 | Reina Victoria - Quito - Ecuador

www.mediacommerce.ec

Estimado Cliente,

Para nosotros es muy importante afianzar nuestros lazos de confianza y crecimiento mutuo, teniendo como principal objetivo brindarles el mejor servicio, por ello nos gustaría informarles nuestra Matriz de Escalamiento de solicitudes de soporte técnico en Ecuador.



Nivel E1 Inmediato

Mesa de ayuda

Media Commerce

Teléfono: +593 2 2906831

Móvil: +573206777501

coordcentrogestion@mc.net.co

Carlos Sánchez Jaramillo

Gestor de Soporte

Teléfono: +593 2 2906831

Móvil: +593 984610301

carlos.sanchez@mediacommerce.ec



Nivel E2 1Hr

Alejandro Ospina

Coordinador Latam Centro de Gestión

Teléfono: +57(6) 311 2700Ext. 15001

Móvil: +57 3206777501

jefenoc@mc.net.co

Carlos Peñaloza

Subdirector Latam de Soporte Técnico

Teléfono: +57(6) 311 2700 Ext. 15722

Móvil: +57 3206777517

carlos.penaloz@mc.net.co



Nivel E3 2Hr

Geovanny Gallego

Director Redes y Tecnologías Latam

Teléfono: +593 2 2906831

Móvil: +57 320677387

geovanny.gallego@mc.net.co

Eider González Támara

Director Operativo Ecuador

Teléfono: +593 2 2906831

Móvil: +593 996050873

eider.gonzalez@mediacommerce.ec



Nivel E4 4Hr

Victor Fabián Serna

Gerente Operativo Latam

Teléfono: +593 2 2906831

Móvil: +57 3136616333

vfserna@mc.net.co

7x24

Linea Gratuita: 1800633423

Teléfono: +593 (2) 2906831

Dirección: Av. 18 de Septiembre E7-05 | Reina Victoria - Quito - Ecuador

www.mediacommerce.ec



Gracias

Teléfono: +593 (2) 2906831

Dirección: Av. 18 de Septiembre E7-05 | Reina Victoria - Quito - Ecuador

www.mediacommerce.ec