

Anexo 19 Contingencia por Caídas de Internet para Valuación y Mensajería

No.	Responsable	Actividad
1	Valuador en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Explica al contacto del cliente que el proceso podría tardar en promedio 10 minutos adicionales por tema de contingencia técnica (Solo en caso de ser necesario). • Da inicio al proceso descrito a continuación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunica a jefe inmediato el inconveniente que le impide continuar con su actividad. ○ Después de dos horas comunica las posibles soluciones que le fueron prometidas por los proveedores de su servicio para evaluar su reubicación.
2	Valuador de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> • Genera las valuaciones que fuesen identificadas con un sentido de urgencia para nuestros clientes. • El tiempo de respuesta del valuador de apoyo debe ser al momento de la solicitud y entre los servicios de sus propios clientes en caso de haberlos.
3	Analista, Coordinador de Mensajería de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> • Genera los envíos (Guías) que fuesen identificadas con un sentido de urgencia para nuestros clientes. • El tiempo de respuesta del coordinador de mensajería de apoyo debe ser al momento de la solicitud y entre los servicios de sus propios clientes en caso de haberlos.
4	Valuador en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Si el problema de internet o energía eléctrica tiene una duración estimada de dos días o más, el valuador debe trasladarse a la Oficina de Grupo Ventura Ubicada en Av. Contreras #246 Nota: El valuador debe asegurar que las solicitudes por parte de los clientes no se frenen por tema de contingencia.
5	Recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que el servicio de internet sea restablecido, sincronizar la información trabajada fuera de red a los sistemas de mensajería y de Grupo Ventura.