

	Título	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

Anexo 22 Contingencia por Caídas de Sistema en área de Valuación.

Procedimiento de contingencia por caídas de sistemas de valuación

No.	Responsable	Actividad
1	Valuador en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • De forma inmediata reporta al área de Soporte técnico, mediante el correo definido para ello (Correo de soporte del proveedor). • Proporciona toda la información que sustenta su reporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fallo. ○ Ruta y ejemplo de lo que se reporta. • Lo anterior con copia en correo electrónico para jefe inmediato. En caso de no ser posible compartir imágenes, los datos se informan telefónicamente.

Falla en Sistema Integral de Salvamentos (SIS)

No.	Responsable	Actividad
1	Valuador en contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • De forma inmediata reporta al área de Soporte técnico, mediante el correo definido para ello (atención.sistemas@g-ventura.com). • Proporciona toda la información que sustenta su reporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fallo. ○ Ruta y ejemplo de lo que se reporta. • Lo anterior con copia en correo electrónico para jefe inmediato. En caso de no ser posible compartir imágenes, los datos se informan telefónicamente.

Recuperación después de la contingencia

- Cuando el servicio se reestablezca, el equipo de Valuación debe ingresar al sistema todos los casos atendidos en contingencia.
- Restableciéndose la energía eléctrica y/o el servicio de internet, inmediatamente debe dar de alta los casos registrados manualmente.
- El valuador líder debe notificar, al momento, al Gerente de Implementación de Proyectos, así como al área de soporte Técnico de Grupo Ventura y en caso de ser necesario al área de soporte técnico de AUDATEX.
- De igual manera se notificará a las partes el restablecimiento del servicio.
- El valuador deberá informar si la contingencia tendrá solución el mismo día o será de largo plazo, además de las acciones a tomar conforme al presente manual.
- El valuador debe contar evidencia mediante correo electrónico de las solicitudes y respuesta que se recibieron por parte de los actores y del personal que interviene en la solución.
- Archivar de forma independiente y cronológica los documentos de los asuntos atendidos bajo contingencia.
- Los valuadores deben contar con un miembro del mismo equipo como apoyo en caso de contingencia.
- En caso de que el servicio de energía eléctrica o internet sean los motivos de falla y no se restablezcan al tercer día, el Gerente de Implementación de Proyectos en coordinación con el Subdirector de Operaciones, deberán de evaluar el cambio a una ubicación temporal donde se pueda operar.

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 1 de 1