

## Anexo 29 Procedimiento de Contingencia por Falta de Personal en BIEs.

### Abandono, retardo o ausencia

No.	Responsable	Actividad
1	BIE en Contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de ausencia de corto plazo (igual o menos a un día) la BIE Front debe transformarse en Web con el apoyo del Cliente en la oficina local.</li> <li>En caso de ausencias de largo plazo (igual o mayor a dos días) hará frente a la contingencia el Coordinador de BIE o en su caso una persona de la BIE de mayores recursos de personal.</li> <li>En caso de retardos o ausencias no justificadas se tomarán las medidas correctivas con el personal involucrado.</li> <li>El coordinador Regional deberá asignar a una persona para cubrir las ausencias por incapacidad o por abandono de trabajo.</li> <li>Cuando el personal se vea en la necesidad de tomar una incapacidad se analizará el contratar a una persona para cubrir la misma (Ver apartado incapacidades).</li> <li>Si se notificó la ausencia con anticipación, el Coordinador de BIE asignara un recurso que cubra la operación.</li> <li>En caso de una incapacidad de urgencia, se tratará de asignar lo más pronto posible un recurso para cubrir, si no se puede presentar alguien, la BIE no tendrá servicio y se notificará al cliente.</li> <li>En el caso que la ausencia sea sin previo aviso y no sea posible restablecer el servicio ese mismo día, será al siguiente día hábil y tendrá que notificar al cliente que no se tendrá servicio.</li> </ul>

### Bajas

No.	Responsable	Actividad
1	BIE.	<p><b>Baja Voluntaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar con 15 días de anticipación su baja.</li> </ul> <p><b>Terminación de la Relación Laboral o Ausentismo Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar su baja o su ausencia sin notificar (se procederá como lo establece la Ley Federal del Trabajo).</li> </ul> <p><b>Nota: La Gerencia de Recursos Humanos establecerá el método en que la BIE registrará las horas de entrada y salida de la oficina.</b></p>
2	Coordinador BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar a la Gerencia de RH la situación claramente descrita a detalle por correo y vía telefónica el tipo de baja:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Baja Voluntaria</li> <li>Ausentismo Laboral</li> <li>Terminación de la Relación Laboral</li> </ul> <p><b>Nota: Para esta última se tendrán que entregar antecedentes históricos, existencia de actas administrativas, pruebas (testimonios escritos, fotos/videos evidentes, mails, documentales, audios claros), tiempo laborado.</b></p> </li> <li>Comunicar al cliente y proceder como lo estipula el punto de abandono o ausencia laboral, activando el plan de contingencias, comunicando al Ejecutivo de Cuenta y al Gerente Comercial en lo que se aclara la situación, garantizando la continuidad en la operación de la oficina.</li> <li>Negociar con el cliente como se procesarán los expedientes den los que se concluye la baja y alta del personal, una vez realizado el acuerdo formalizarlo y comunicar institucionalmente a todos los involucrados en el proceso.</li> </ul>

### Revisión

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internamente, se acordará la estrategia de operación viable para la ocasión con el Gerente Comercial y Ejecutivo de Cuenta. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Validación WEB (interno).</li> <li>○ Correo electrónico.</li> <li>○ Asignación de un analista que se tomara de otra cuenta.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Nota: El Coordinador tendrá que conocer el equipo con el que se cuenta en cada oficina y ser el primer filtro antes de que soporte técnico notifique alguna diferencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a Soporte Técnico la baja para determinar las condiciones de los equipos del usuario que se dará de baja.</li> <li>• Obtener un listado de los documentos o los expedientes que se quedaron en proceso o custodia.</li> </ul> <p><b>Nota: Para el listado se puede solicitar apoyo del cliente si es posible.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarse a la oficina o asignar a otro coordinador en comisión para corroborar la situación y controlarla, el mismo debe conocer o entender la operación del cliente.</li> <li>• Solicitar cubrir la vacante a RH en calidad de urgente con fecha compromiso.</li> <li>• Solicitar a Soporte Operaciones la inhabilitación del usuario cuando la baja sea eminente si es un proceso normal que no atente con la seguridad del sistema lo deberá notificar invariablemente.</li> </ul>
3	Soporte Operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar la baja de sistema o inhabilitación del usuario y contraseña según lo solicitado por el Coordinador de BIE.</li> </ul> <p><b>Nota: Es responsabilidad directa del Coordinador notificar a Soporte Operaciones la baja del usuario.</b></p>
4	Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la situación y determinar la forma de proceder de la baja.</li> <li>• Solicitará el apoyo del área jurídica para la ejecución de esta.</li> <li>• Quedará a espera del dictamen de soporte técnico del equipo.</li> <li>• Procesar la gestión del reclutamiento para reemplazar el recurso de baja de ser necesario de acuerdo con el procedimiento de alta de Personal.</li> </ul>
5	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una revisión de las responsivas firmadas por el usuario que se dará de baja.</li> <li>• Hacer una revisión y corroborar que el equipo que se encuentre en el mismo estado que se le entrego al usuario sin daños.</li> <li>• Emitir un dictamen técnico haciendo mención del estado del equipo.</li> </ul> <p><b>¿Equipo con daños?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de encontrar daños en el equipo se hará mención en el dictamen técnico del daño junto con el costo de reparación y este dictamen será entregado a RH.</li> </ul>
6	Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo las observaciones del dictamen técnico se determinará la penalización directa a finiquito o liquidación para solventar el costo de reparación del equipo.</li> <li>• Solicitar a el área de jurídico comenzar a procesar la baja, bajo los términos legales correspondientes.</li> </ul>
7	Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En colaboración con RH, evaluará las posibilidades de éxito de acuerdo con los elementos con los que se cuenten y con base en ello determinara la manera de ejecución de la baja; es decir, si esta será interna o mediante el apoyo de un abogado experto en la materia.</li> </ul> <p><b>Nota: Cabe mencionar que Jurídico deberá tener al menos 7 días hábiles para planear y delimitar la ejecución de la baja.</b></p>

8	Coordinador BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez cotejado el inventario del equipo y expediente, notificar a Soporte Técnico y a Recursos Humanos para procesar la baja con o sin incidencias.</li> <li>Informar a las personas competentes quien será la persona comisionada como responsable de esta oficina durante la contingencia.</li> </ul>
9	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redireccionará el correo a la persona que será responsable de esta plaza durante este proceso (si se cree necesario).</li> <li>Tendrá que dar seguimiento hasta tener el nuevo elemento para personalizar equipo y respaldar toda la información generada por correo durante este tiempo.</li> </ul>
10	Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar a la persona que asistirá a la oficina para procesar la baja, dependiendo de la complejidad del caso se presentará una persona competente.</li> <li>Hará llegar la documentación pertinente de la baja a la persona responsable de procesarla o se presentará a la oficina para realizar la baja según sea el caso.</li> </ul>
11	BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta a firmar.</li> </ul>
12	Coordinador BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turna la documentación procesada de la baja a corporativo.</li> </ul>
13	Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivar la documentación</li> </ul> <p><b>Nota: Cuando es un proceso donde se tiene que remplazar el recurso humano, se llevara el seguimiento del alta.</b></p>