

## Anexo 33 Contingencia por Sanciones y Clausura de Instalaciones para BIEs y Mensajería.

### Apertura de BIE

No.	Responsable	Actividad
1	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar la instalación de personal para integrar expedientes.</li> <li>Asignar el lugar físico para la oficina.</li> </ul>
2	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presentará y verificará que el lugar sea óptimo y funcional para los requerimientos, instalación de la línea telefónica e internet.</li> <li>Solicitar autorización y permiso al cliente para instalar la línea telefónica e internet.</li> <li>Solicitar a Soporte Técnico y Recursos Materiales la contratación de la línea telefónica, internet, equipo de cómputo, multifuncional (de ser necesario) y scanner.</li> <li>Enviar correo electrónico a la Gerencia de Recursos Humanos donde solicita el personal que cubrirá la oficina.</li> </ul>
3	Gerente de Recursos Materiales y Servicios Generales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar y gestionar la instalación de la línea telefónica e internet en la fecha solicitada.</li> <li>Notificar al Gerente BIE, la fecha que se presentaran a instalar la línea telefónica y asignar a la persona que recogerá el modem de ser necesario.</li> </ul> <p><b>Nota: En el caso que el personal de la compañía de teléfonos indique que no se podrá instalar por alguna razón técnica, el Gerente Nacional BIR gestionará los cambios necesarios para reubicar o asignar el óptimo lugar de trabajo.</b></p>
4	Gerente de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comenzará con la gestión de reclutamiento y selección como estipula el <b>Manual para ingreso de personal.</b></li> <li>Enviara un correo electrónico para solicitar equipo de cómputo, teléfono, multifuncional (en caso de ser necesario) y scanner.</li> </ul>
5	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De la terna de finalistas, elegir al candidato final.</li> <li>Notificará a RH que persona de los postulantes se eligió.</li> </ul>
6	Gerente Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitará la instalación del equipo de cómputo, teléfono, scanner, generación de correo electrónico y multifuncional (en caso de ser necesario) en la fecha estipulada con el Cliente.</li> </ul> <p><b>Nota: En la CDMX la entrega del equipo será por mensajería institucional, si es en el resto de la república sería por mensajería DHL, el multifuncional será enviado por el proveedor en la fecha que se solicitó.</b></p>
7	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar la adquisición del equipo solicitado.</li> <li>Enviar el equipo con la respectiva carta responsiva.</li> </ul>
8	Coordinación Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programará la capacitación para el personal de nuevo ingreso.</li> <li>Presentar al colaborador con el Cliente.</li> <li>Comenzar a operar.</li> </ul>

### Cambio de BIE

No.	Responsable	Actividad
1	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el cambio de instalaciones o de lugar de la oficina.</li> <li>Asignar el lugar físico para la instalación.</li> </ul>
2	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presentará, verificará que el lugar sea óptimo y funcional para los requerimientos, instalación de línea telefónica e internet.</li> </ul>

### Revisión

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar autorización y permiso al Cliente para instalar la línea telefónica e internet en el nuevo lugar.</li> <li>Solicitar a Soporte Técnico y Recursos Materiales la gestión del cambio de los siguientes servicios: línea telefónica, internet, equipo de cómputo, multifuncional (de ser necesario) y scanner.</li> <li>Enviar correo electrónico a la Gerencia de Recursos Humanos para que notifique al personal la nueva ubicación del lugar de trabajo.</li> </ul>
3	Gerente de Recursos Materiales y Servicios Generales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar y gestionar la instalación de la línea telefónica e internet en la fecha solicitada.</li> <li>Notificará al Gerente BIE, la fecha que se presentarán a instalar la línea telefónica.</li> </ul> <p><b>Nota: En el caso de que el personal de la compañía de teléfonos indique que no se podrá instalar por alguna razón técnica, el Gerente Nacional BIE gestionara los cambios necesarios para que suceda esto.</b></p> <p><b>Nota: En el caso de que exista una línea telefónica disponible de la compañía en el actual lugar se dará de baja.</b></p>
4	Gerente de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar al personal el cambio de la ubicación. <b>¿Acepta el cambio?</b> <b>Si</b></li> <li>Se le indica la fecha del cambio y se le solicita su participación en el proceso de cambio (<b>pasar al punto 7</b>).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>No</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buscará una opción de permuta de personal interno, si no se logra comenzará con la gestión de reclutamiento y selección como lo estipula el <b>Manual de ingreso de personal</b>.</li> </ul> <p>Nota: En cualquiera de los casos el personal ayudará en el proceso del cambio de oficina.</p>
5	Coordinación Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De la terna de finalistas, elegir al candidato final.</li> <li>Notificará a Recursos Humanos la selección del personal.</li> </ul>
6	Gerente de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitará a Soporte Técnico la generación del correo institucional (para el caso de ser personal de nuevo ingreso).</li> </ul>
7	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviará un inventario al Coordinador de BIE para validar que el equipo que se esté llevando a la siguiente oficina sea el correcto.</li> </ul> <p><b>Nota: En la CDMX los equipos serán enviados por mensajería institucional, si es en el resto de la república sería por mensajería DHL, el multifuncional será enviado por el proveedor en la fecha que se solicitó Soporte Técnico.</b></p>
8	Personal BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Será el responsable de embalar y empacar el equipo que será reubicado.</li> <li>Si se cuenta con el expediente del Cliente, entregar el listado al Cliente para que lo custodie y si es necesario el realice la entrega de estos expedientes en la nueva ubicación.</li> </ul> <p><b>Nota: El multifuncional será reubicado por el proveedor.</b></p>
9	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar todo el cambio de equipo de cómputo, scanner y multifuncional a la nueva ubicación.</li> <li>Programar la capacitación para el personal de nuevo ingreso (si aplica).</li> <li>Presentar al colaborador con el Cliente.</li> <li>Comenzar a operar.</li> </ul>

**Cierre de BIE**

No.	Responsable	Actividad
1	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el cierre de oficina</li> </ul>

**Revisión**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar la fecha para desocupar las instalaciones</li> </ul>
2	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el permiso y autorización para las fechas del retiro de la línea.</li> <li>Enviar correo electrónico al Gerente de Recursos Materiales y Servicios Generales para solicitar la baja de la línea telefónica e internet.</li> <li>Solicitar a Soporte Técnico que envíen al proveedor del multifuncional para recoger el equipo (si es el caso).</li> <li>Enviar correo electrónico a la Gerencia de Recursos Humanos para que notifique al personal el cierre de la oficina.</li> </ul>
3	Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar a Soporte Técnico el inventario de la oficina.</li> <li>Solicitar y gestionar la cancelación de la línea telefónica e internet (de preferencia dos días antes de la fecha solicitada).</li> <li>Notificar al Gerente de BIE la fecha en que se presentaran a desinstalar la línea telefónica o internet.</li> </ul>
4	BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar las actividades: empacar, embalar y enviar el equipo de cómputo, teléfonos y scanner a las oficinas del corporativo.</li> <li>Coordinar con el Cliente y, si se tiene en custodia expedientes, realizar el acta de entrega.</li> </ul> <p><b>Nota: En la CDMX la entrega del o los equipos serán por mensajería institucional, si es en el resto de la república, sería por mensajería DHL, el multifuncional será enviado por el proveedor en la fecha en que se solicitó.</b></p>
5	Gerente Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar al personal la fecha tentativa del cierre de la oficina.</li> <li>Analizar una posible permuta para el personal.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>¿Acepta el cambio?</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Si</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se le indica la fecha del cambio y se le solicita su participación en el proceso de cierre de oficina.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>No</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se comenzará la gestión de baja de personal con los lineamientos pertinentes.</li> </ul> <p><b>Nota: Si no se pudiera reubicar al personal por diferentes motivos, se elaborará la recesión de contrato.</b></p>
6	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir el equipo de cómputo, teléfono y scanner.</li> <li>Cotejar que se haya recibido y entregado el equipo correcto por el cual se firmó la carta responsiva.</li> <li>Comunicar al coordinador de BIE que todo se recibió correctamente.</li> <li>Monitorear que el proveedor recoja el multifuncional (si es el caso).</li> </ul>
7	Gerente Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar internamente el cierre de la oficina y si hubo reubicación de personal.</li> </ul>
8	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar que todo se haya enviado y recibido correctamente para liberar al personal responsable del equipo.</li> <li>Presentar o enviar a un representante a la entrega del espacio donde se encontraba la oficina y deslindar responsabilidad.</li> </ul>

**Cambio de equipo de SV por equipo del Cliente**

No.	Responsable	Actividad
1	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita el cambio de equipo con el que trabaja la BIE por equipo de la compañía.</li> <li>Indicar la fecha que se hará entrega del equipo.</li> <li>Tendrá que especificar el tipo de equipo a proporcionar.</li> </ul>

**Revisión**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Equipo de computo</li> <li>○ Multifuncional</li> <li>○ Internet (Modem o nodos)</li> <li>○ Mobiliario</li> </ul>
2	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar el inventario a Soporte Técnico.</li> <li>• Informar al personal BIE el levantamiento del inventario de la oficina para confirmar existencias.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Equipo de computo</li> <li>○ Multifuncional</li> <li>○ Internet (Modem o nodos)</li> <li>○ Mobiliario</li> </ul> </li> <li>• Comunicar e informar la fecha en la cual se pretende realizar esto a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dirección y Subdirección de Subastas</li> <li>○ Dirección Sistemas</li> <li>○ Gerencia de Soporte Técnico</li> </ul> </li> </ul>
3	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar el inventario al Coordinador Nacional BIE para confirmar existencias a Soporte Técnico cuando se entreguen.</li> </ul>
<b>Equipo de Computo</b>		
4	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega los equipos en la fecha y lugar indicados.</li> </ul>
5	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el cliente que el equipo tenga todos los permisos necesarios para ingresar al sistema y realizar las actividades de la operación.</li> </ul>
6	BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer pruebas de funcionalidad del equipo nuevo <b>¿Funciona?</b> <b>SI</b></li> <li>• Empaca el equipo y lo envía a corporativo <b>No</b></li> <li>• Coordina nuevamente con el área de Soporte Técnico del Cliente y SV hasta el correcto funcionamiento</li> </ul>
7	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciben el equipo de cómputo y verifica que sea el del inventario.</li> </ul>
<b>Internet (Modem o Nodos)</b>		
8	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar la fecha de instalación de la red.</li> <li>• Instalar la red.</li> <li>• Solicitar las máquinas y parametrizar.</li> </ul>
9	BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar las máquinas para parametrizarlas.</li> <li>• Revisar y validar el correcto funcionamiento de la red y todos los permisos para operar correctamente. <b>¿Funciona?</b> <b>Si</b></li> <li>• Solicitar a la Gerencia de Recursos Materiales dar de baja el servicio.</li> <li>• Gestionar.</li> <li>• De ser necesario, entregar el modem o equipo a la compañía que presto el servicio. <b>No</b></li> <li>• Coordinar nuevamente con el área de Soporte Técnico del Cliente y SV hasta el correcto funcionamiento.</li> </ul>
<b>Multifuncional</b>		
10	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica la fecha en que ellos entregaran el multifuncional.</li> </ul>
11	Coordinador Nacional BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar con Soporte Técnico la entrega del equipo</li> </ul>
12	Soporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar el servicio de entrega con el proveedor del servicio.</li> </ul>

**Revisión**

<b>13</b>	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar el multifuncional y revisar que funcione correctamente.</li> </ul>
<b>14</b>	BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que funcione correctamente</li> <li>Avisar a Soporte Técnico que puede recoger el equipo.</li> </ul>
<b>Mobiliario</b>		
<b>15</b>	Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega los equipos en la fecha y lugar indicados.</li> </ul>
<b>16</b>	Coordinador BIE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantar el inventario del mobiliario</li> <li>Una vez entregado el mobiliario coordinar la mudanza de este a corporativo o, si se requiere, a otra plaza.</li> <li>Contenido lo entregado con el inventario:           <ul style="list-style-type: none"> <li>La mudanza para la zona metropolitana se realizará por mensajería interna.</li> <li>Las plazas foráneas serán a través de DHL.</li> </ul> </li> </ul>

**Mensajería**

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>1</b>	Analista, coordinador de Mensajería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de falla del equipo de cómputo se debe:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar correo electrónico al área de soporte técnico de Grupo Ventura describiendo la falla, marca copia al jefe inmediato. Realiza llamada ratificando la contingencia.</li> <li>En caso de falla a corto plazo (resolución mismo día) se resuelve vía TeamViewer por parte del área de soporte técnico de Grupo Ventura.</li> <li>Para fallas de largo plazo (2 o más días) se solicitará al área de soporte enviar el equipo de reemplazo temporal por contingencia.</li> <li>Mientras se cuenta con el equipo, replica el procedimiento descrito en el presente manual para falla de energía eléctrica o internet.</li> </ul> </li> </ul>