

## Anexo 23 Contingencia por Caídas de Sistema en área de Mensajería.

### Procedimiento de contingencia por caídas de sistema para mensajería.

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

### Falla en Sistema Integral de Salvamentos (SIS).

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

### Recuperación después de la contingencia

- Cuando el servicio se reestablezca, el equipo de Mensajería 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.