

Anexo 30 Procedimiento de Contingencia por Falta de Personal para Valuación y Mensajería.

Abandono, retardo o ausencia

No.	Responsable	Actividad
1	Personal en contingencia	<ul style="list-style-type: none"> En caso de ausencia de corto plazo (igual o menos a un día) se da apoyo y toma funciones del personal ausente por personal que asigne el jefe inmediato. En caso de ausencias de largo plazo (igual o mayor a dos días) la reasignación de la carga de trabajo se lleva a cabo por el jefe inmediato del mismo y se distribuye entre el resto del equipo. En caso de retardos o ausencias no justificadas se tomarán las medidas correctivas con el personal involucrado. El jefe inmediato deberá asignar a una persona para cubrir las ausencias por incapacidad o por abandono de trabajo. 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). Si se notificó la ausencia con anticipación, el jefe inmediato asignará un recurso que cubra la operación. 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 carga de trabajo será redistribuida en el resto del equipo de trabajo. 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.

Bajas

No.	Responsable	Actividad
1	Personal	<p align="center">Baja Voluntaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Notificar con 15 días de anticipación su baja. <p>Terminación de la Relación Laboral o Ausentismo Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> Notificar su baja o su ausencia sin notificar (se procederá como lo establece la Ley Federal del Trabajo). <p>Nota: La Gerencia de Recursos Humanos establecerá el método en que el personal registrará las horas de entrada y salida en la oficina y/o bajo el esquema de Trabajo en Casa.</p>
2	Gerente a cargo	<ul style="list-style-type: none"> 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"> Baja Voluntaria Ausentismo Laboral Terminación de la Relación Laboral <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicar al cliente (si fuese necesario) y proceder como lo estipula el punto de abandono o ausencia laboral, activando el plan de contingencias,

Revisión

Plan de Gestión de Contingencias

		<p>comunicando al Ejecutivo de Cuenta, garantizando la continuidad en la operación de la cuenta y las solicitudes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a Soporte Técnico la baja para determinar las condiciones de los equipos del usuario que se dará de baja. • Obtener un listado de los documentos o los expedientes que se quedaron en proceso o custodia.
3	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la situación y determinar la forma de proceder de la baja. • Solicitará el apoyo del área jurídica para la ejecución de esta. • Quedará a espera del dictamen de soporte técnico del equipo. • Procesar la gestión del reclutamiento para remplazar el recurso de baja de ser necesario de acuerdo con el procedimiento de alta de Personal.
4	Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión de las responsivas firmadas por el usuario que se dará de baja. • Hacer una revisión y corroborar que el equipo que se encuentre en el mismo estado que se le entrego al usuario sin daños. • Emitir un dictamen técnico haciendo mención del estado del equipo. <p style="text-align: center;">¿Equipo con daños?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
6	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo las observaciones del dictamen técnico se determinará la penalización directa a finiquito o liquidación para solventar el costo de reparación del equipo. • Solicitar a el área de jurídico comenzar a procesar la baja, bajo los términos legales correspondientes.
7	Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Nota: Cabe mencionar que Jurídico deberá tener al menos 7 días hábiles para planear y delimitar la ejecución de la baja.</p>
8	Gerente a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Informar a las personas competentes quien será la persona comisionada como responsable de esta oficina durante la contingencia.
9	Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Redireccionará el correo a la persona que será responsable de esta plaza durante este proceso (si se cree necesario). • Tendrá que dar seguimiento hasta tener el nuevo elemento para personalizar equipo y respaldar toda la información generada por correo durante este tiempo.
10	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar a la persona que asistirá a la oficina para procesar la baja, dependiendo de la complejidad del caso se presentará una persona competente. • 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.
11	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Se presenta a firmar.
12	Gerente a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Turna la documentación procesada de la baja a corporativo.

Revisión

	Titulo		Código
	Plan de Gestión de Contingencias		-----

13	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Archivar la documentación <p>Nota: Cuando es un proceso donde se tiene que remplazar el recurso humano, se llevara el seguimiento del alta.</p>
----	------------------	--