

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Proceso de Cambio<br/>de Puesto de Servicio<br/>Mainbit S.A. de C.V.</b> | Clave: PR-AAC-07<br>Fecha: 01/07/2015<br>Página: 1 de 10<br>Revisión: 1 |
|---|---|---|



## Proceso de Cambio de Puesto de Servicios (PS)

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Proceso de Cambio<br/>de Puesto de Servicio<br/>Mainbit S.A. de C.V.</b> | Clave: PR-AAC-07<br>Fecha: 01/07/2015<br>Página: 2 de 10<br>Revisión: 1 |
|---|---|---|

|   |
|---|
| <b>Elaboró</b>  |
| Dueño y Gestor del Proceso de Gestión de la Configuración |

|  |
|--|
| <b>Revisó</b>                            |
| Gestor del Proceso de Gestión Documental |

|   |
|---|
| <b>Aprobó</b>                           |
| Dueño del Proceso de Gestión Documental |

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Proceso de Cambio<br/>de Puesto de Servicio<br/>Mainbit S.A. de C.V.</b> | Clave: PR-AAC-07<br>Fecha: 01/07/2015<br>Página: 3 de 10<br>Revisión: 1 |
|---|---|---|

## Control de Cambios.

| Página | Revisión | Descripción del Cambio.   |
|--------|----------|---------------------------|
| Todas  | 1        | Revisión de Procedimiento |

**Datos de Control**

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| Fecha de Emisión:         | 01 de Julio de 2011       |
| Fecha de Próxima Revisión | Segundo Semestre del 2016 |
| Estado de Revisión:       | Documento en operación    |

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Proceso de Cambio<br/>de Puesto de Servicio<br/>Mainbit S.A. de C.V.</b> | Clave: PR-AAC-07<br>Fecha: 01/07/2015<br>Página: 4 de 10<br>Revisión: 1 |
|---|---|---|

## Contenido

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. OBJETIVO .....</b>                | <b>5</b> |
| <b>2. ALCANCE .....</b>                 | <b>5</b> |
| <b>3. DEFINICIONES CLAVE .....</b>      | <b>5</b> |
| <b>4. REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>  | <b>5</b> |
| <b>5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....</b> | <b>6</b> |
| <b>6. MATRIZ RACI .....</b>             | <b>9</b> |

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.





**Proceso de Cambio  
de Puesto de Servicio  
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-07  
Fecha: 01/07/2015  
Página: 5 de 10  
Revisión: 1

## 1. Objetivo

Establecer los mecanismos para atender los requerimientos de cambio de una PS relacionados al servicio APS-3

## 2. Alcance

Este procedimiento describe de forma enunciativa más no limitativa las actividades para realizar la sustitución de un perfil de PS por otro para el servicio APS-3

## 3. Definiciones Clave

Los conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento, son:

| Concepto         | Descripción   |
|------------------|---|
| <b>Activo</b>    | Un activo es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural.                               |
| <b>Resguardo</b> | Documento en que consta que se ha hecho una entrega de equipo de cómputo.   |
| <b>Cambio</b>    | Consiste en el envío y recepción de todos los puestos de servicio o accesorios con solicitud de cambio para APS-3 |

## 4. Referencias normativas

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos.

Norma ISO 9001:2008

Norma ISO 9000:2005, Fundamentos y Vocabulario.

Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Information Technology, Service Management - Part 1: Specification (**ISO/IEC 20000-1:2011**)

Information Technology Infrastructure Library (**ITILV3**)

Tecnología de la Información- Gestión del Servicio-Parte01: Especificaciones (**NMX-I-20000-1-NYCE-2012**)

Tecnología de la Información – Evaluación de los Procesos – Parte 01: Conceptos Y Vocabulario (**NMX-I-15504-01-NYCE**)

Tecnología de la Información – Software- Modelos de Procesos y Evaluación para Desarrollo y Mantenimiento de Software – Parte 01: Definición De Conceptos Y Productos (**NMX-I-15504-01-NYCE**)

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Proceso de Cambio<br/>de Puesto de Servicio<br/>Mainbit S.A. de C.V.</b> | Clave: PR-AAC-07<br>Fecha: 01/07/2015<br>Página: 6 de 10<br>Revisión: 1 |
|---|---|---|

Tecnología de la Información – Evaluación de los Procesos – Parte 01: Conceptos y Vocabulario (NMX-I-059-01-NYCE)

## 5. Descripción del Proceso

| No. de Actividad | Actividad                | Rol                         | Frecuencia | Descripción  |
|------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|--|
|                  | Inicio                   |                             | Por Evento | Inicio del proceso   |
| 1                | Solicitud apoyo a SADCTI | Usuario                     | Por Evento | Solicita apoyo para el respaldo de información a SADCTI y orientación para realizar el respaldo.<br>Genera Formato de Solicitud de Baja <sup>1</sup> |
| 2                | Solicita baja            | Usuario                     | Por Evento | Solicita Baja a mesa de servicio la baja de la PS  |
| 3                | Registrar requerimiento  | Mesa de Servicio            | Por Evento | Registra requerimiento y genera número de reporte.   |
| 4                | Recibir y Revisa         | Mainbit S.A. de C.V.        | Por Evento | Recibe y revisa el requerimiento   |
| 5                | Ejecutar                 | Mainbit S.A. de C.V.        | Por Evento | Ejecuta actividades para atender requerimientos  |
| 6                | Validación               | Mainbit S.A. de C.V. SADCTI | Por Evento | Valida equipo y componentes del PS   |

<sup>1</sup> Los formatos se generarán en conjunto en las mesas de planeación entre el CLIENTE y MAINBIT S.A. DE C.V. en caso de resultar adjudicado.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.





**Proceso de Cambio  
de Puesto de Servicio  
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-07  
Fecha: 01/07/2015  
Página: 7 de 10  
Revisión: 1

| No. de Actividad | Actividad                       | Rol                         | Frecuencia | Descripción   |
|------------------|---------------------------------|-----------------------------|------------|---|
| 7                | Componentes Completos           | Mainbit S.A. de C.V. SADCTI | Por evento | ¿Componentes Completos?<br>Sí, continuar en la actividad 8<br>No, continuar en la actividad 14    |
| 8                | Formateo                        | Mainbit S.A. de C.V.        | Por evento | Ejecuta actividades para formatear el PS  |
| 9                | Proceder Retiro?                | Mainbit S.A. de C.V.        | Por evento | ¿Procede Retiro?<br>Sí, continuar en la actividad 10<br>No, continuar en la actividad 15          |
| 10               | Instalación y Configuración     | SADCTI                      | Por evento | Se instalará y configurarán los aplicativos institucionales.<br>Generación de OLA's               |
| 11               | Entrega PS                      | Mainbit S.A. de C.V.        | Por evento | Mainbit S.A. de C.V. entregará la posición de servicio  |
| 12               | Validación                      | Usuario                     | Por evento | El usuario se encarga de la validación de la funcionalidad de la posición de servicio             |
| 13               | Funciona correctamente?         |                             | Por evento | ¿Funciona correctamente?<br>Sí, continuar en la actividad 14<br>No, continuar en la actividad XX  |
| 14               | Entrega de Formato de Resguardo | Mainbit S.A. de C.V.        | Por evento | Entrega de formato de resguardo al usuario.<br>Formato de Resguardo FO-ACC-(04 Alta de Resguardo) |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



**Proceso de Cambio  
de Puesto de Servicio  
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-07  
Fecha: 01/07/2015  
Página: 8 de 10  
Revisión: 1

| No. de Actividad | Actividad               | Rol                            | Frecuencia | Descripción  |
|------------------|-------------------------|--------------------------------|------------|--|
| 15               | Firma de Resguardo      | Usuario                        | Por evento | Firma de resguardo por parte del usuario<br>Registro en la mesa de servicio  |
| 16               | PS Anterior Completo?   |                                | Por evento | ¿PS Anterior completo?<br>Sí, continuar en la actividad 17<br>No, continuar en la actividad XX                                 |
| 16a              | Genera reporte por robo | Usuario                        | Por evento | El usuario genera el reporte por robo o extravío de PS<br>Acta de Hechos<br>Denuncia ante el MP<br>Continúa en la actividad 22 |
| 17               | Formateo PS             | Mainbit S.A. de C.V.           | Por evento | Mainbit S.A. de C.V. realizará el formateo del PS anterior   |
| 18               | Procede Retiro de PS?   |                                | Por evento | ¿Procede retiro PS?<br>Sí, continuar en la actividad 18<br>No, continuar en la actividad 18_a                                  |
| 18_a             | Se documenta baja de PS | SADCTI                         | Por evento | Se documenta baja del equipo y se registra stock en sitio.<br>Formato de Baja de Equipo<br>Continúa con la actividad 22        |
| 19               | Genera Pase de salida   | SADCTI                         | Por evento | Se genera el pase de salida del PS.<br>Formato de Pase de Salida   |
| 20               | Retiro de PS            | Mainbit S.A. de C.V.<br>SADCTI | Por evento | En común acuerdo se retira el PS<br>Formato de Baja Equipo   |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Proceso de Cambio<br/>de Puesto de Servicio<br/>Mainbit S.A. de C.V.</b> | Clave: PR-AAC-07<br>Fecha: 01/07/2015<br>Página: 9 de 10<br>Revisión: 1 |
|---|---|---|

| No. de Actividad | Actividad           | Rol                  | Frecuencia | Descripción  |
|------------------|---------------------|----------------------|------------|--|
| 21               | Registro de estatus | Mainbit S.A. de C.V. | Por evento | Se registra el estatus de equipo y solventa el requerimiento   |
| 22               | Cierre de Reporte   | Mesa de servicio     | Por evento | Realiza las actividades para el cierre del reporte<br>Documenta Resguardo<br>Registro en la mesa de servicio |
|                  | Fin del Proceso     |                      | Por evento |  |

## 6. Matriz RACI

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

| Clave    | Descripción   |
|----------|---|
| <b>R</b> | <b>Responsible</b> (Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.  |
| <b>A</b> | <b>Accountable</b> (Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso. |
| <b>C</b> | <b>Consulted</b> (Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.  |
| <b>I</b> | <b>Informed</b> (Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.   |

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.





**Proceso de Cambio  
de Puesto de Servicio  
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-07  
Fecha: 01/07/2015  
Página: 10 de 10  
Revisión: 1

| Actividades  | Rol         |                      |                       |                     |        |                     |
|--|-------------|----------------------|-----------------------|---------------------|--------|---------------------|
|  | Usu<br>ario | Dueño del<br>Proceso | Admon del<br>contrato | Mesa de<br>Servicio | SADCTI | Grupo de<br>Soporte |
| Generar solicitud ante la MS del cliente.                    | R           |                      | I                     | R                   | I      |                     |
| Ejecutar proceso de baja del PS o accesorio.                 |             | R                    |                       | I                   |        | R                   |
| Registrar movimiento en SITE.                                |             | R                    | I                     |                     | I      |                     |
| Respalidar información.                                      | R           | I                    |                       |                     |        |                     |
| Transferir información en el medio que determine el usuario. | R           | R                    |                       |                     |        |                     |
| Solicitar baja de Hostname.                                  |             | R                    | I                     |                     | I      |                     |
| Formatear PS.  | I           | R                    |                       |                     |        |                     |
| Generar y firmar formato de baja de PS.                      | R           | R                    | I                     |                     | I      |                     |
| Retirar PS, componentes y accesorios.                        | I           | R                    | I                     |                     | I      |                     |
| Solventar solicitud ante la MS SAT.                          | I           | R                    | I                     |                     | I      |                     |
| Verificar solución   | R           |                      |                       | I                   |        |                     |
| Cerrar Requerimiento   |             | I                    | I                     | R                   | I      | I                   |

**Fin del Documento**

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE  
LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.