



Proceso de Reasignación de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-09
Fecha: 01-03-2016
Página: 1 de 7
Revisión: 00
Versión: 00

Folio: 00090



Proceso de Reasignación de 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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 13886



Proceso de Reasignación de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-09
Fecha: 01-03-2016
Página: 2 de 7
Revisión: 00
Versión: 00

Folio: 00091

HISTÓRICO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Consultoría ITIL	Gerencia de Calidad Subdirección de Administración de Activos	Ing. José Antonio Sánchez Pérez Director General
Fecha: 01 de Marzo de 2016	Fecha: 01 de Marzo de 2016	Fecha: 01 de Marzo de 2016
Versión: 1.0		Vigencia: 1 año (Marzo de 2017)
Tipo de documento: Sensible		

CONTROL DE CAMBIOS

Página	Revisión	Descripción del Cambio
Todos	0	Nuevo Documento
Emisión: 01-03-2016		Próxima Revisión: Junio-2016

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 13887



Proceso de Reasignación de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-09
Fecha: 01-03-2016
Página: 3 de 7
Revisión: 00
Versión: 00

Folio: 00092

Contenido

1.	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	4
2.	ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4.	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5.	EJECUCIÓN DEL PROCESO DE REASIGNACIÓN EN GENERAL.....	6
6.	MATRIZ RACI	7

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 13888



Proceso de Reasignación de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-09
Fecha: 01-03-2016
Página: 4 de 7
Revisión: 00
Versión: 00

Folio: 00093

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el cambio de resguardante del PS o accesorio en caso de así requerirse por cuestiones de operación en el mismo inmueble.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento cubre la atención de solicitudes de reasignación de PS para el servicio APS-3 que aplique, mencionando de manera indicativa mas no limitativa la baja del hostname, entrega de la hoja de liberación, formateo de bajo nivel del disco duro, restauración de respaldo de la información del usuario y movimiento físico del equipo y/o accesorios, realizando la integración a la red LAN del CLIENTE en la nueva ubicación del PS.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Activo	Bienes Informáticos propiedad de Mainbit. Los activos de un negocio varían de acuerdo a la naturaleza de la empresa.
Resguardo	Documento que establece por escrito las características, obligaciones y responsabilidades que tienen los usuarios respecto a los muebles e inmuebles, patrimonio de terceros, que pasa su uso quedan bajo custodia, responsabilidad y cuidado.
SCAP	Sistema Informático utilizado para la gestión de activos por parte del personal de Administración de Activos.
PDF	De sus siglas en inglés Portable Document Format , es un formato de almacenamiento de documentos digitales.
Ticket	Número de rastreo asignado por Mesa de Servicio al requerimiento de un cliente.
Solicitud	Tipo de Requerimiento por parte del cliente que no proviene necesariamente de un mal funcionamiento del servicio que le es proporcionado sino por la necesidad de un servicio especial.
CMDB	Base de Datos de la Gestión de la Configuración: Utilizada para poder almacenar los elementos de configuración durante todo el ciclo de vidas del servicio.
Reasignación	Cambio de resguardante de PS
CI	Elemento de Configuración: Cualquier componente que necesite ser gestionado con el objetivo de proveer un servicio de TI.
CA	Herramienta de Service Desk Service Desk
RACI	Responsible / Responsable Accountable / Aprobador Consulted / Consultado Informed / Informado
Responsible / Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Lo más habitual es que exista sólo un Responsable.
Accountable / Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Sólo puede existir un A por cada tarea. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
Consulted / Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 13889



Proceso de Reasignación de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-09
Fecha: 01-03-2016
Página: 5 de 7
Revisión: 00
Versión: 00

Folio: 00094

	trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).
Informed / Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

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)

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



Proceso de Reasignación de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-09
Fecha: 01-03-2016
Página: 6 de 7
Revisión: 00
Versión: 00

Folio: 00095

5. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE REASIGNACIÓN EN GENERAL

Núm.	Responsable	Periodicidad	Actividad
1	Usuario	Por Evento	Solicitar Reasignación de Activos Solicita cambios de Activos enviando vía correo electrónico a la Mesa de Servicios.
2	Mesa de servicio	Por Evento	Recibir Solicitud de Reasignación de Activos y Registrar Ticket Documenta en la herramienta de CA Service Desk 14.1 que su actividad la llevó a cabo y adjunta evidencia.
D	Decisión	Decisión	¿La Solicitud de Reasignación está Autorizada? Sí, continuar en la Actividad 3 No, continuar en la Actividad 12
4	Mainbit S.A. de C.V.	Por Evento	Reasignar Activos^{1, 2} Reasigna el Activo a entregar de acuerdo a los siguientes puntos:
5	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Generar Perfil de Usuario Genera el Perfil adecuado para Usuario final del equipo de cómputo que fue asignado. Instala la imagen de Software autorizada.
6	Mainbit S.A. de C.V.	Por Evento	Genera las Evidencias de la Entrega del Activo (Por reasignación) 1. Valida que el equipo quede configurado
7	Mainbit S.A. de C.V.	Por Evento	Actualización y Validación de Información Actualiza en CMDB la información faltante por registrar y/o actualizar
8	Mesa de servicio	Por Evento	Cerrar Ticket de Solicitud de Servicio Cierra el Ticket de Solicitud de Servicio de acuerdo a los procedimientos internos de la Mesa de Servicios. Fin de Procedimiento

¹ Hacer referencia al proceso de alta PR-AAC-05

² Hacer referencia al proceso de alta PR-AAC-06



Solicitar y Realizar Reasignación de Activos

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-07
Fecha: 01-03-2016
Página: 7 de 7
Revisión: 0
Versión: 0

Folio: 00096

6. MATRIZ RACI

R	Responsible	
A	Accountable	
C	Consulted	
I	Informed	

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I	R	C	
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.		R	I		I	R
Respalidar información.	R	I			I	I
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R			I	R
Generar y firmar formato de baja de PS del usuario anterior.	R	R	I		R	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.		R			I	R
Generar y firmar resguardo de PS o accesorio.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R
Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I