



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SiEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 1 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0



HISTÓRICO		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Miriam E. Bermudez Garay	Miriam E. Bermudez Garay	Guillermo Irigoyen Guerrero Felipe Mendoza Mendoza
Fecha: Junio 2014	Fecha: Julio 2014	Fecha: Julio de 2014
Versión: 1.0		Vigencia: 1 año (Julio de 2015)
Tipo de documento: Sensible		

CONTROL DE CAMBIOS		
Página	Revisión	Descripción del Cambio
Emisión: 11 – 06 – 2014		Próxima Revisión: 11 – 06 – 2015

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: 14117



**Procedimiento de robo
y extravío de PS**
Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SiEc-01
Fecha: 11-06-2014
Página: 2 de 12
Revisión: 0
Versión: 0.0

Contenido

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	
REGLAS DE NEGOCIO INTERNAS	
REGLA 1. DOCUMENTACIÓN	
ROLES Y RESPONSABILIDADES	
Usuario	
Control de Activos (2ª línea de soporte).	
Líder del Proyecto	
Mesa de Servicio (Analistas). (Herramienta CA Service Desk 14.1)	
Grupos de Soporte en Sitio (2ª línea de soporte).	
MATRIZ RACI.	



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 3 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

1.OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

El propósito de este documento es definir el procedimiento, actividades y responsabilidades que tendrán que cumplir las áreas involucradas, para reportar y dar seguimiento a los extravíos de PS para el servicio APS-3, como puede ser: robo, daño o cualquier eventualidad (fenómenos naturales) que le suceda, ya sea de forma completa o parcial.

2.ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento detalla las acciones a realizar para hacer efectivo el seguro y la documentación que en su caso se debe recabar por parte del usuario responsable del equipo de cómputo que haya sufrido un extravío, robo o daño durante el inicio del contrato del servicio APS-3.

3.TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Hoja de Resguardo	Documento que da garantía de la entrega y puesta a punto del bien informático al usuario, en donde se definen los términos y condiciones de uso.
Incidente	Es cualquier evento de fallas o errores del servicio, que causa o puede causar una interrupción parcial o total del PS.
Incidente Mayor	Es todo incidente con nivel de prioridad uno, es decir, alto impacto y urgencia alta. Un Incidente Mayor tiene como consecuencia una interrupción a la continuidad de la operación sustantiva.
Servicio de TI	Medio por el cual MAINBIT SA de CV, facilita a su cliente/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas
Extravío de Equipo de Cómputo	Cualquier avería grave, destrucción fortuita o pérdida parcial o total del PS (robo) que tiene el usuario a su resguardo.
Solicitud de Servicio	Es todo requerimiento que un usuario hace sobre el funcionamiento del PS que implica el consumo de recursos de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el contrato.
Usuario	El personal que utiliza el PS y resguarda

4.REGLAS DE NEGOCIO INTERNAS

a. REGLA 1. DOCUMENTACIÓN

Documentación necesaria en caso de presentarse un extravío, robo o extravío de equipo de cómputo:

- Acta ante Ministerio Público (En caso de robo)
- Acta de Protección Civil (En caso de extravío)
- Acta de Hechos (En cualquiera de los dos casos)

Las Actas deberán contener la información abajo descrita, la cual es necesaria para poder dar cumplimiento a los términos de la póliza.

Acta de Ministerio Público (en caso de robo)

1. Marca, Modelo y No. de Serie de cada equipo.
2. Especificar partes robadas o dañadas.
3. Nombre del usuario afectado.
4. Nombre de responsable del equipo (quien firmó el resguardo). En caso de que el equipo no esté a su resguardo, se genera la reasignación correspondiente para el trámite.
5. Sellos originales de la autoridad
6. Número de averiguación

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.



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
Fecha: 11-06-2014
Página: 4 de 12
Revisión: 0
Versión: 0.0

Acta de Protección Civil (en caso de extravío)

1. Marca, Modelo y No. de Serie de cada equipo.
2. Especificar partes siniestradas.
3. Nombre del usuario afectado.
4. Nombre de responsable del equipo (quien firmó el resguardo)
5. Sellos originales de la dependencia
6. Número de averiguación

Acta de Hechos (en cualquiera de los dos casos)

1. Marca, Modelo y No. de Serie de cada equipo.
2. Especificar partes robadas o dañadas.
3. Nombre del usuario afectado.
4. Nombre de responsable del equipo (quien firmó el resguardo)
5. Sellos originales de la autoridad
6. Firma del jefe inmediato

Es necesario aclarar en cada Acta elaborada y/o solicitada:

- Que son propiedad de un particular, los cuales se encuentran en Arrendamiento.
- Que los equipos de cómputo son propiedad de la empresa MAINBIT, S.A. de C.V.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'X' or 'J' shape with a vertical line extending downwards.



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 5 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

EJECUCIÓN

Núm .	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida	Cliente
01	Usuario	Llamada Telefónica Correo Electrónico	Usuario	Por Evento	Reportar Robo o Extravío Usuario realiza llamada telefónica o correo electrónico a Mesa de Servicio notificando extravío, robo o daño del equipo asignado. Nota: El Usuario debe haber realizado la denuncia con anterioridad y así obtener la documentación requerida para esta solicitud de servicio de extravío, robo o daño a equipo de cómputo, ya que le será solicitada para entrega a MAINBIT SA de CV.	Solicitud de servicio de robo o extravío	Mesa de Servicio
02	Mesa de Servicio	Solicitud de servicio de robo o Extravío	Mesa de Servicio	Por Evento	Registrar Extravío Asigna número de ticket y verifica las características del mismo, solicitando al usuario la siguiente documentación: Entregar la siguiente documentación en ORIGINAL: a. Acta ante Ministerio Público (En caso de robo) o, b. Acta de Protección	Registro de solicitud de servicio de robo o extravío en herramienta de Mesa de Servicio Hoja de Resguardo del equipo de cómputo. Acta ante Ministerio Público (En caso de robo) o, Acta de Protección Civil (En caso de extravío o daño) y Acta de Hechos (En cualquiera de	Mesa de Servicio

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.



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SiEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 6 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

					n Civil (En caso de extravío o daño) y c. Acta de Hechos (En cualquier a de los dos casos) Anexar COPIA DE RESGUARDO (documento entregado por el personal técnico de la empresa al ser instalado el equipo). Deberá entregarlo a la unidad administrativa o área a la que el usuario se encuentra adscrito, adjuntando todos los documentos originales antes descritos.	los dos casos)	
03	Mesa de Servicio	Registro de solicitud de servicio de robo o extravío en herramienta de Mesa de Servicio	Control de Activos	Por Evento	Validar Información Se notifica a Control de Activos de la solicitud generada para que valide la documentación entregada corroborando que cumpla con todos los requisitos.	Confirmación que la documentación es correcta.	Mesa de Servicio Líder de Proyecto
D					¿Se Encuentra la Documentación Completa? Sí Continúa con actividad 04 No Continúa con actividad 12		
04	Control	Confirmación	Control de	Por Evento	Validar Equipo	Confirmación	Líder de

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.



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 7 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

	de Activos	que la documentación es correcta	Activos		en Bodega	que existe equipo disponible. Confirmación que no hay equipo disponible.	Proyecto
05	Control de Activos	Confirmación que existe equipo disponible	Líder de Proyecto	Por Evento	Solicitar Asignación o Compra de Equipo Se valida la disponibilidad del equipo en bodega y notifica al Líder de Proyecto. En caso de que no se cuente con equipo disponible o este se encuentre en bodega, se solicitará el visto bueno de asignación o de compra de equipo; una vez aprobado se realizará la solicitud de compra de equipo al área correspondiente.	Solicitud de compra de Equipo Notificación de aprobación de asignación de Equipo	Control de Activos
06	Líder de Proyecto	Notificación de aprobación de asignación de equipo	Control de Activos	Por Evento	Notificar Autorización de Equipo Notifica que la autorización para asignar el equipo fue aprobada o rechazada o en su caso que el equipo ya llegó.	Notificación para hacer uso del equipo	Control de Activos
07	Mesa de Servicio	Confirmación que la documentación es correcta.	Mesa de Servicio	Por Evento	Asignar Solicitud Se realiza la asignación al Grupo de Soporte en Sitio para que coordine la configuración y entrega del equipo a sustituir. Se coordina entrega de equipo de bodega en localidad del usuario solicitante. Se actualiza la	Solicitud de Servicio Asignada	Grupo de Soporte en Sitio

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.



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 8 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

					solicitud de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio.		
08	Mesa de Servicio	Solicitud de Servicio Asignada	Grupo de Soporte en Sitio	Por Evento	Configurar Equipo Se realiza la recepción del equipo a sustituir, se configura y envía los datos del equipo al Grupo de Control de Activos para generar el nuevo resguardo. Se actualiza la solicitud de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio.	Datos del Equipo Actualización de reporte en herramienta	Control de Activos
09	Grupo de Soporte en Sitio	Datos del Equipo	Control de Activos	Por Evento	Generar Resguardo Realiza la actualización en la herramienta SCAP para la generación del resguardo. Se envía correo electrónico al Grupo de Soporte en Sitio con el Resguardo en electrónico para la solicitud de la firma del usuario. Se actualiza la solicitud de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio.	Correo Electrónico con Resguardo anexo. Actualización de reporte en herramienta	Grupo de Soporte en Sitio Mesa de Servicio
10	Control de Activos	Correo Electrónico con Resguardo anexo.	Grupo de Soporte en Sitio	Por Evento	Entregar Equipo Se realiza entrega de equipo al usuario. Se solicita firma de Resguardo de Equipo de Computo a usuario para que posteriormente se	Resguardo firmado por usuario Actualización de reporte en herramienta	Control de Activos Mesa de Servicio

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.



Procedimiento de robo y extravío de PS

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 9 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

					envíe a Control de Activos. Se actualiza la solicitud de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio.		
11	Grupo de Soporte en Sitio	Resguardo firmado por usuario Actualización de reporte en herramienta	Mesa de Servicio	Por Evento	Cerrar Reporte Mesa de Servicio confirma el cumplimiento de la Solicitud de Servicio para el cierre de ticket. Usuario confirma el cierre de la Solicitud de Servicio.	Solicitud de Servicio Cerrada	Mesa de Servicio
12	Mesa de Servicio	Solicitud de servicio de robo o Extravío	Mesa de Servicio	Por Evento	Solicitar Información Faltante Se informa al usuario que su solicitud no procederá hasta tener completa la información.	Correo electrónico de información faltante.	Usuario
FIN							

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: 14125



Procedimiento de Siniestro / Robo / Daño de Equipo de Cómputo

Mainbit S.A. de C.V.

Código:	PR-SiEc-01
Fecha:	11-06-2014
Página:	10 de 12
Revisión:	0
Versión:	0.0

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Los Roles involucrados en este Procedimiento y sus responsabilidades se describen a continuación:

Usuario

- Informar de cualquier eventualidad en referencia a extravío, robo o daño del equipo de cómputo asignado a la Mesa de Servicio.
- Tener la documentación necesaria para tramitar el seguro del equipo de cómputo.
- Firmar resguardo de equipo de cómputo asignado.

Control de Activos (2ª línea de soporte).

- Actualización de inventario en herramienta SCAP.
- Impresión y entrega de resguardos de equipo de cómputo.
- Validación de disponibilidad del activo a reponer.

Líder del Proyecto

- Garantizar la efectividad y cumplimiento del Procedimiento.
- Identificar y corregir las desviaciones del Procedimiento.
- Realizar la solicitud de compra de equipo de cómputo cuando no hay stock o se requiera la reposición del stock para recibir aprobación de Dirección.

Mesa de Servicio (Analistas). (Herramienta CA Service Desk 14.1)

- Registrar, dar seguimiento y cerrar los Incidentes y Requerimientos.
- Asignar las solicitudes de servicio a los grupos de soporte para su atención.
- Clasificación y priorización de los Incidentes y Requerimientos.
- Es dueño de los incidentes (no es responsable de la solución) y Requerimientos.
- Informar el avance del incidente y Requerimientos durante su ciclo de vida.

Grupos de Soporte en Sitio (2ª línea de soporte).

- Atender los Incidentes y Requerimientos que le sean asignados por la Mesa de Servicio.
- Investigar y diagnosticar los Incidentes (incluyendo resoluciones donde sea posible).
- Documentar (la solución o motivo de la reasignación), resolver o reasignar los Incidentes y Requerimientos cuando sea necesario.
- Impresión y entrega de resguardos de equipo de cómputo.



Procedimiento de Siniestro / Robo / Daño de Equipo de Cómputo

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SIEc-01
 Fecha: 11-06-2014
 Página: 11 de 12
 Revisión: 0
 Versión: 0.0

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

Procedimiento de Extravío-Robo.

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar reporte ante la MS SAT.	R		I		C	
Generar y juntar expediente del robo o extravío	R			I	C	
Reponer PS o accesorio.		R			I	R
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Instalar imagen base actualizada en nuevo PS.		R			I	R
Integrar a la red LAN (física y lógica) en nuevo PS.		R			I	R
Configurar aplicaciones de productividad en nuevo PS.		R			I	R
Cifrar disco duro en nuevo PS.	I	R			I	R
Configurar accesorios en nuevo PS.		R	I			R
Generar de resguardo de PS y formato de baja.	I	R	I		I	R
Firmar resguardo de PS y formato de baja.	R	R	I		R	R
Solventar reporte ante la MS SAT.		R	I		I	R

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: 14127

**Procedimiento de Siniestro / Robo /
Daño de Equipo de Cómputo**

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-SiEc-01
Fecha: 11-06-2014
Página: 12 de 12
Revisión: 0
Versión: 0.0

FIRMAS DE RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre:	Puesto:	Fecha y Firma:

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14128