

	Proceso de Baja de Puesto de Servicio (PS) Mainbit S.A. de C.V.	Clave: PR-AAC-06 Fecha: 01/07/2011 Página: 1 de 9 Revisión: 1
---	--	--



Proceso de Baja 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.





**Proceso de Baja de Puesto
de Servicio (PS)**
Mainbit S.A. de C.V.

Clave: PR-AAC-06
Fecha: 01/07/2011
Página: 2 de 9
Revisión: 1

Elaboró

Dueño y Gestor del Proceso de Gestión de la Configuración

Revisó

Gestor del Proceso de Gestión Documental

Aprobó

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.

**Proceso de Baja de Puesto
de Servicio (PS)
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-06
Fecha: 01/07/2011
Página: 3 de 9
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.

	Proceso de Baja de Puesto de Servicio (PS) Mainbit S.A. de C.V.	Clave: PR-AAC-06 Fecha: 01/07/2011 Página: 4 de 9 Revisión: 1
---	--	--

Contenido

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES CLAVE	5
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
6. MATRIZ RACI.....	9

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 Baja de Puesto
de Servicio (PS)
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-06
Fecha: 01/07/2011
Página: 5 de 9
Revisión: 1

1. Objetivo

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

2. Alcance

Este procedimiento describe de forma enunciativa más no limitativa las actividades de desinstalación y formateo de equipo de los puestos de servicios del cliente, teniendo en consideración la migración del respaldo de información, borrado seguro o formateo a bajo nivel del disco duro, la baja lógica en el hostname, retiro de componentes para asegurar la baja de del PS y/o accesorios indicados por el CLIENTE.

MAINBIT S.A. de C.V. en caso de ser adjudicado para el servicio APS-3 será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

3. Definiciones Clave

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

Concepto	Descripción
Activo	Un activo es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural.
Resguardo	Documento en que consta que se ha hecho una entrega de equipo de cómputo.
Baja	Consiste en la desinstalación del hardware y software base de un PS y los accesorios y servicios relacionados para APS-3

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 Baja de Puesto
de Servicio (PS)
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-06
Fecha: 01/07/2011
Página: 6 de 9
Revisión: 1

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**)

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. Genera Formato de Solicitud de Baja ¹
2	Solicita baja	Usuario	Por Evento	Solicita Baja a mesa de servicio la baja de la PS

¹ 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 Baja de Puesto
de Servicio (PS)
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-06
Fecha: 01/07/2011
Página: 7 de 9
Revisión: 1

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
3	Registrar requerimiento	Mesa de Servicio	Por Evento	Registra requerimiento y genera número de reporte. Formato de Solicitud de Servicio
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
7	Componentes Completos	Mainbit S.A. de C.V. SADCTI	Por evento	¿Componentes Completos? Sí, continuar en la actividad 8 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? Sí, continuar en la actividad 10 No, continuar en la actividad 15
10	Pase de Salida	SADCTI	Por evento	Genera Pase de Salida Formato

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 Baja de Puesto
de Servicio (PS)
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-06
Fecha: 01/07/2011
Página: 8 de 9
Revisión: 1

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
11	Retiro	Mainbit S.A. de C.V. SADCTI	Por evento	Retiro del PS del lugar del usuario
12	Registro Estatus	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Registro de estatus de equipo y solventa requerimiento
13	Cierre del Reporte	Mesa de Servicio	Por evento	Realiza actividades para el cierre del reporte. Registra en la mesa de servicio
14	Generación de Reporte por Robo o Extravío	Usuario	Por evento	Genera reporte por robo o extravío de PS Levanta el Acta de Hechos Denuncia en el MP Pasa a la Actividad 12
15	Se genera Alta con Baja?	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	¿Genera Alta con Baja? Sí, continuar en la actividad 17 No, continuar en la actividad 16
16	Instalar y Configurar	SADCTI	Por evento	Se documenta la baja del equipo y se registra stock en sitio Formato de Baja de Equipo Pasar a la Actividad 12
17	Validación de Alta	Mainbit S.A. de C.V. SADCTI	Por evento	Validación de Reporte de Alta entre Mainbit S.A. de C.V. y SADCTI
	Fin		Por evento	Finalización del Proceso

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 Baja de Puesto de Servicio (PS) Mainbit S.A. de C.V.	Clave: PR-AAC-06 Fecha: 01/07/2011 Página: 9 de 9 Revisión: 1
---	--	--

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.

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Admon del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de 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	
Respalda 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.