

	Proceso de Reubicación de Puesto de Servicio Mainbit S.A. de C.V.	Clave: PR-AAC-08 Fecha: 01/07/2015 Página: 1 de 10 Revisión: 1
---	--	---



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

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 2 de 10
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 Reubicación
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 3 de 10
Revisión: 1

Control de Cambios.

Página	Revisión	Descripción del Cambio.
Todas	1	Revisión de Procedimiento

Datos de Control

Fecha de Emisión: 01 de Junio 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 Reubicación
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 4 de 10
Revisión: 1

Contenido

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES CLAVE	5
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
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 Reubicación
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 5 de 10
Revisión: 1

1. Objetivo

Establecer los mecanismos para atender los requerimientos de reubicación de un PS relacionados al servicio APS-3

2. Alcance

Este procedimiento describe de forma enunciativa más no limitativa las actividades de formateo del PS (cuando aplique) previo al traslado, el traslado del PS y accesorios al área destino y su configuración, y deberá contener la confirmación del correcto funcionamiento de la PS y sus accesorios en el resguardo correspondiente con las firmas de validación.

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.
Reubicación	Consiste en el movimiento físico del PS o accesorios que se soliciten dentro del mismo inmueble para todos los puestos de servicio o accesorios 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**)

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 Reubicación de Puesto de Servicio Mainbit S.A. de C.V.	Clave: PR-AAC-08 Fecha: 01/07/2015 Página: 6 de 10 Revisión: 1
---	--	---

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 a SADCTI	Usuario	Por Evento	Solicitar al SADCTI orientación para realizar el requerimiento
2	Requerimientos de Reubicación	Usuario	Por Evento	El usuario realizará el requerimiento de reubicación
3	Registrar requerimiento	Mesa de Servicio	Por Evento	Registra requerimiento y genera número de reporte. Registro en la mesa de servicio
4	Recibir y Revisa	Mainbit S.A. de C.V.	Por Evento	Recibe y revisa el requerimiento Registra en mesa de servicio
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 Genera 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 Reubicación
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-08
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? Sí, continuar en la actividad 8 No, continuar en la actividad 7_a
8	Coordinar parámetros de configuración	Mainbit S.A. de C.V. SADCTI	Por evento	Coordinar con SADCTI parámetros de configuración
9	Baja de equipo	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Baja del equipo en el dominio en caso de ser requerido
10	Validación	SADCTI	Por evento	Validación de configuración y complementos de la misma
11	Continuidad de actividades	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Continuación de actividades de configuración
12	Instalación y configuración	SADCTI	Por evento	SADCTI instalará y configuración de aplicativos institucionales Generación de OLA's
13	Traslado del PS	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Mainbit S.A. de C.V. realizará el traslado físico del PS
14	Validar funcionalidad de PS	Usuario	Por evento	El usuario validará funcionalidad del 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 Reubicación
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 8 de 10
Revisión: 1

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
15	Funciona correctamente?		Por evento	¿Funciona correctamente? Sí, continuar en la actividad 16 No, continuar en la actividad 11
16	Validación Resguardo	Mainbit S.A. de C.V. SADCTI	Por evento	Se validará información del resguardo Formato de Resguardo (FO-ACC-04 Alta de Resguardo)
17	Se requiere modificación?		Por evento	¿Requiere validación? Sí, continuar en la actividad 19 No, continuar en la actividad 20
18	Genera reporte por robo	Usuario	Por evento	El usuario genera el reporte por robo o extravío de PS Acta de Hechos Denuncia ante el MP Continúa en la actividad 8
19	Cambio de datos	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Mainbit S.A. de C.V. realizará el formateo del PS anterior
20	Entrega de resguardo	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Mainbit S.A. de C.V. procederá a generar y entregar el resguardo al usuario para firma
21	Firma de resguardo	Usuario	Por evento	Firma de resguardo Formato de Resguardo (FO-ACC-04 Alta de Resguardo)
22	Registrar estatus	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Registrar estatus de equipo y solventar requerimiento Registro en 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.



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

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 9 de 10
Revisión: 1

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
23	Actividades de cierre de reporte	Mesa de servicio	Por evento	Realizar actividades para el cierre de mesa de servicio
7_a	Genera reporte	Usuario	Por evento	El usuario genera reporte por robo o extravío Acta de hechos Denuncia en el MP Continúa en la actividad
	Cierre de Reporte	Mesa de servicio	Por evento	Realiza las actividades para el cierre del reporte Documenta Resguardo 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	
R	Responsible	(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.

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 Reubicación
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-08
Fecha: 01/07/2015
Página: 10 de 10
Revisión: 1

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I		C	
Respaldo de la información, en caso de aplicar.	R	I			I	
Realizar movimiento o reubicación física del PS o accesorio.	I	R			I	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.		R			I	R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	R
Generar y firmar resguardo de PS.	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

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: 42798