



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

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and strokes.



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

Clave: PR-AAC-07
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 Cambio
de Puesto de Servicio
Mainbit S.A. de C.V.**

Clave: PR-AAC-07
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 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.



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.



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
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.
Cambio	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.



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
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

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 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? 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	Instalación y Configuración	SADCTI	Por evento	Se instalará y configurarán los aplicativos institucionales. 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? Sí, continuar en la actividad 14 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. 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 Registro en la mesa de servicio
16	PS Anterior Completo?		Por evento	¿PS Anterior completo? Sí, continuar en la actividad 17 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 Acta de Hechos Denuncia ante el MP 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? Sí, continuar en la actividad 18 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. Formato de Baja de Equipo Continúa con la actividad 22
19	Genera Pase de salida	SADCTI	Por evento	Se genera el pase de salida del PS. Formato de Pase de Salida
20	Retiro de PS	Mainbit S.A. de C.V. SADCTI	Por evento	En común acuerdo se retira el PS 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.



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

Clave: PR-AAC-07
Fecha: 01/07/2015
Página: 9 de 10
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 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	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.

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 ario	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	
Respaldar 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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43733