



## Manual de procedimientos internos

Para casos de robo o extravío de equipo de telefonía móvil

MPI-DTI-024

Revisión 1.00

### Procedimiento para casos de robo o extravío de equipo de telefonía móvil

## 1. Propósito

Definir los pasos a seguir en caso de robo o extravío de equipo de Telefonía Móvil asignado por la empresa.

## 2. Alcance

Todo usuario de equipo de telefonía móvil asignado por la empresa.

## 3. Responsabilidades

- Usuario de un equipo de telefonía móvil asignado por la empresa.
- Dirección de Tecnología de Información.
- Operador / Proveedor del servicio de telefonía móvil.

## 4. Definiciones

- \* **Equipo.** Equipo de telefonía celular de cualquier marca y modelo.
- \* **Operador.** Compañía que brinda el servicio de telefonía celular.
- \* **Línea.** Número del servicio asociado a un Operador.
- \* **SIM CARD.** Tarjeta que va insertada en el equipo de telefonía móvil y la cual contiene los datos de la línea que utiliza el usuario.

## 5. Responsable de la revisión del procedimiento

**Dirección Tecnología de Información**

## 6. Revisión del procedimiento

Este documento será revisado toda vez que por así convenir a los intereses de TAR Aerolíneas se decida cambiar alguno de los operadores actuales que brindan el servicio de telefonía móvil.

## 7. Documentos aplicables y/o anexos

## 8. Diagrama de flujo

## 9. Procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Usuario	Determinar el operador de su servicio (AT&T, Telcel, Movistar), etc.
2	Usuario	En caso de ser AT&T marcar al *611 y reportar la línea a fin de que la misma sea bloqueada (des habilitan la SIM CARD)
3	Usuario	En caso de ser Movistar reportar el incidente a el ejecutivo que atiende la Cuenta de TAR, de nombre Alberto Molina a los teléfonos 4423015901 o 4421770842. Dicho ejecutivo procederá a des habilitar la SIM CARD con lo que se evita el posible mal uso de la línea
4	Usuario	En caso de ser Telcel llamar a Atención Clientes Corporativos al 01 800 4800965 y reportar el incidente, tener a la mano el RFC de Link Conexión Aérea (LCA111018A27) ya que es probable se les pregunte. El personal a cargo en ese momento des habilitará la SIM CARD quedando la línea in operativa
5	Usuario	Para cualquiera de los casos anteriores, comunicarse posteriormente a la Dirección de Tecnología de Información a fin de hacerle saber todo lo relacionado al reporte de la falla y lo que les haya hecho saber el operador.
6	Dir Tecnología de Información	Contactar al operador a fin de obtener la cotización de un equipo igual o similar al que se reportó como robado o extraviado.
7	Dir Tecnología de Información	Informar al usuario del equipo extraviado o robado los datos bancarios de TAR Aerolíneas así como el monto que deberá depositar a esta cuenta para remplazar la unidad
8	Dir Tecnología de Información	Una vez realizado el depósito, gestionar la adquisición y entrega de la nueva unidad, configurar la misma y entrega al usuario, emite nueva responsiva para firma del usuario.

## 10. Lista de distribución

**AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL**

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpi/024?rev=1482261393>Last update: **17/11/2021 16:26**