



Manual de procedimientos internos

Para reportar robo o extravío de equipo de telefonía móvil

MPI-DTI-024

Revisión 1.00

Procedimiento para reportar robo o extravío de equipo de telefonía móvil

1. Propósito

Los usuarios reporten al operador correspondiente 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, ya sea AT&T, Movistar o Telcel. |
| 2 | Usuario | En caso de ser AT&T marcar 01 800 2637906 y reportar la línea a fin de que la misma sea bloqueada (des habilitan la SIM CARD), enviar un correo electrónico al ejecutivo que atiende a TAR, Marco Antonio Rasgado a la dirección mr836b@att.com con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección cluna@tarmexico.com describiendo el incidente e indicando el No de reporte que se les haya asignado. |
| 3 | Usuario | En caso de ser Movistar marcar 01 800 8888366 y reportar la línea a fin de que la misma sea bloqueada (des habilitan la SIM CARD), enviar un correo electrónico al ejecutivo que atiende a TAR, Arturo Trujillo a la dirección arturo.trjilloortega.ext@telefonica.com con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección cluna@tarmexico.com describiendo el incidente e indicando el No de reporte que se les haya asignado. |
| 4 | Usuario | En caso de ser Telcel marcar 01 800 4800965 y reportar la línea a fin de que la misma sea bloqueada (des habilitan la SIM CARD), se recomienda tener a la mano el RFC de Link Conexión Aérea pues es probable se los pregunten(LCA111018A27), del mismo modo enviar un correo electrónico a Servicios Clientes Corporativos de Telcel a la dirección seclicorptel6@mail.telcel.com con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección cluna@tarmexico.com describiendo el incidente e indicando el No de reporte que se les haya asignado. |
| 5 | Dir Tecnología de Información | Comunicarse 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 |

| Paso | Responsable | Descripción |
|------|-------------------------------|--|
| 8 | Dir Tecnología de Información | Una vez realizado el depósito, gestionar la adquisición, configuración y entrega de la nueva unidad, emitir nueva responsiva para firma del usuario. |

10. Lista de distribución

1. Dirección General
 1. Gerencia Jurídica
2. Dirección de Administración y Finanzas
 1. Gerencia de Recursos Humanos
3. Dirección Comercial
4. Dirección de Mantenimiento
5. Dirección de Operaciones
6. Dirección de Seguridad Operacional
7. Dirección de Tecnología de Información

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=1485547879>

Last update: **17/11/2021 16:26**