



## Manual de procedimientos internos administrativos

Para reportar robo o extravío de equipo de telefonía móvil

MPIA-DTI-011

Revisión Original

# 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 <b>mr836b@att.com</b> con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección <b>cluna@tarmexico.com</b> indicando que se trata de una línea que factura a Link Conexión Aérea SA de CV, descripción del incidente así como el No de reporte que les hayan 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 <b>arturo.trjilloortega.ext@telefonica.com</b> con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección <b>cluna@tarmexico.com</b> indicando que se trata de una línea que factura a Link Conexión Aérea SA de CV, descripción del incidente así como el No de reporte que les hayan 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 <b>seclicorptel6@mail.telcel.com</b> con copia a la Dirección de Tecnología de Información a la dirección <b>cluna@tarmexico.com</b> indicando que se trata de una línea que factura a Link Conexión Aérea SA de CV, descripción del incidente así como el No de reporte que les hayan 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.

Paso	Responsable	Descripción
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, 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/mpia/011?rev=1518544778>



Last update: **17/11/2021 16:27**