	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	IT3.P2.GTI	20/12/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE BORRADO DE INFORMACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE CÓMPUTO</b>	Versión 7	Página 1 de 3

**1. OBJETIVO:** Describir las acciones que se deben ejecutar para realizar el borrado de la información de la entidad contenida en equipos de cómputo, con el fin de salvaguardarla y garantizar su confidencialidad.

**2. DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.**

Código	Nombre del procedimiento
P2.GTI	Procedimiento gestión de solicitudes de tecnología

**3. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Gestionar la solicitud.

**4. DESARROLLO**


**4.1. Detalle de acciones:**

Las solicitudes de borrado de la información en equipos de cómputo deberán ser generadas por el jefe inmediato, el supervisor de contrato o el colaborador con el rol de G58, y enviadas a la mesa de servicio en el F1.P2.GTI Formato de Solicitud Servicios de Tecnología, debidamente diligenciado. La Mesa de Servicios realizará los escalamientos necesarios para su gestión a soporte en sitio o al Ingeniero Regional, quienes ejecutarán las siguientes actividades:

Nota: La copia de la información institucional solo se deberá realizar a las unidades locales del equipo de cómputo. Se excluye almacenamiento en la nube (OneDrive) y SharePoint

- a. Recibir la solicitud escalada por la mesa de servicio en la herramienta de gestión.
- b. Contactar al Colaborador que tiene asignado el equipo de cómputo al cual se le ejecutará el borrado de la información. Esta solicitud siempre debe incluir la copia de la información institucional que reposa en el equipo, la cual debe reposar en OneDrive o SharePoint
- c. Realizar copia de la información institucional que se encuentra alojada en las unidades locales del equipo de cómputo al cual se le efectuará el borrado de la información. Esta información debe reposar en OneDrive y SharePoint.
- d. El jefe inmediato o supervisor de contrato debe verificar que la copia de la información institucional este cargada en OneDrive o SharePoint, para lo cual se deberá diligenciar el formato F2.P2.GTI acta de entrega de copia de Información, la cual deberá ser firmada como evidencia de la ejecución de la actividad y adjuntarse dentro de la herramienta de gestión.
- e. Proceder al borrado de la información en el equipo de cómputo teniendo en cuenta lo siguiente:
  - i. Si es devolución del equipo al almacén:
    - Realizar borrado seguro utilizando el método de sobre escritura con el software o herramienta autorizada.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!


	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	IT3.P2.GTI	20/12/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE BORRADO DE INFORMACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE CÓMPUTO</b>	Versión 7	Página 2 de 3

- ii. Si el equipo va a ser trasladado a otra área, oficina o dependencia del mismo nivel del ICBF (Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal):
  - Verificar el trámite de traslado del equipo solicitando como soporte, el recibido por Almacén del formato F3.G2.SA Formato de Traslado de Elementos Devolutivos.
  - Por seguridad de la información se debe realizar formateo de equipo, la cual debe ser a bajo nivel garantizando que toda la información contenida en el disco fue eliminada.
- iii. Si el equipo va a ser reasignado a otra persona dentro de la misma área, oficina o dependencia del mismo nivel del ICBF (Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal):
  - Validar el trámite de traslado del equipo solicitando como soporte, el recibido por Almacén del formato F3.G2.SA Formato de Traslado de Elementos Devolutivos.
  - Borrar el o los perfiles de usuario(s) anteriores que aún se encuentran en el equipo con su respectiva información (verificar en todas las unidades locales)
- f. Diligenciar el F3.P2.GTI Formato diagnóstico de hardware con el fin de brindar el concepto técnico del estado del equipo de cómputo y adjuntarlo en la herramienta de gestión.
- g. Registrar en la herramienta de gestión las acciones adelantadas.
- h. Proceder con el cierre del ticket en la herramienta de gestión.

#### 4.2. Lista de actividades:

No	Actividades	Responsable
1	Recibir la solicitud asignada en la herramienta de gestión	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas
2	Contactar al colaborador que tiene asignado el equipo al cual se le efectuará el borrado de la información.	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas
3	Diligenciar el formato Acta de entrega de copia de Información	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas
4	Entregar la copia de la información mediante la suscripción del formato Acta de entrega de copia de Información	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas
5	Realizar borrado de la información de acuerdo con las situaciones presentadas	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas
6	Diligenciar el formato de diagnóstico de hardware con el fin de brindar el concepto técnico del estado del equipo de cómputo. Sólo en el caso de devolución del equipo al almacén	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas
7	Registrar en la herramienta de gestión las acciones adelantadas.	Soporte en sitio / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	IT3.P2.GTI	20/12/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE BORRADO DE INFORMACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE CÓMPUTO</b>	Versión 7	Página 3 de 3

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
07/10/2016	IT8.PR6. MPA6	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código.
16/11/2016	IT3.P2.GTI V1	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
03/03/2018	IT3.P2.GTI V2	Se incluye al Ingeniero Regional en los responsables de gestionar la solicitud. Se adiciona el punto 4.2 Lista de actividades con el detalle de los responsables, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas.
28/11/2018	IT3.P2.GTI V3	Se adiciona en el numeral 4.1 el rol G58 para gestionar las solicitudes de borrado seguro.
27/03/2019	IT3.P2.GTI V4	Se realiza cambio del título del documento el cual era "Instructivo para Gestionar Solicitudes de Borrado Seguro de Dispositivos" y se cambió por " <b>Instructivo para gestionar solicitudes de borrado de información de los dispositivos de cómputo</b> " Se realiza cambio en el detalle de las acciones en el numeral 4.1 incluyendo las diferentes situaciones donde se debe realizar borrado de la información. Se adicionó en el numeral 4.2 la actividad 5, de acuerdo con lo descrito en el numeral 4.1.
19/07/2019	IT3.P2.GTI V5	Se realiza ajuste en el detalle de las acciones del numeral 4.1. Se relacionó el formato F1.P2.GTI Formato de Solicitud Servicios de Tecnología, en el cual se realizan las solicitudes de borrado de información. Se adicionaron literales a las acciones, y en el literal e - ii y iii se eliminaron los pasos: instalar software operativo y software base – configurar nuevo perfil y configurar el nuevo perfil y validar que solo el software base se encuentre instalado.
17/10/2019	IT3.P2.GTI V6	Se realiza ajuste en el detalle de las acciones del numeral 4.1 donde se ajusta el lineamiento referente a el almacenamiento de información para copias de respaldo, que deben reposar en OneDrive y SharePoint. En el punto e. Enciso II se incluye que el formato del equipo debe ser a bajo nivel garantizando que toda la información contenida en el disco fue eliminada.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!