1. OBJETIVO:

Establecer las actividades, responsabilidades y controles para la asignación, uso, traslado, devolución y baja de los equipos tecnológicos institucionales, garantizando la trazabilidad del activo durante todo su ciclo de vida, la actualización del inventario y la adecuada custodia de los bienes, así como la protección de la información contenida en los mismos, mediante la implementación de controles que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de la entidad.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los equipos tecnológicos (equipos de cómputo, portátiles, periféricos y demás dispositivos asociados) propiedad de RTVC o suministrados bajo modalidades de arrendamiento asignados a funcionarios, contratistas o terceros que, en el desarrollo de sus funciones, hagan uso de los recursos tecnológicos de la entidad.

Este procedimiento abarca la gestión integral del activo durante todo su ciclo de vida, incluyendo las actividades de solicitud, asignación, alistamiento, entrega, uso, traslado, devolución, validación técnica y baja del equipo, así como los controles asociados para la protección de la información contenida en los mismos.

Inicia con la solicitud formal de asignación del equipo a través de los mecanismos definidos por la entidad y finaliza con la devolución o baja definitiva del activo, incluyendo la actualización del inventario y la formalización de los registros correspondientes.

3. DEFINICIONES:

Término	Definición
Activo de Información	Elemento que tiene valor para la entidad y que soporta el procesamiento, almacenamiento o transmisión de información, incluyendo equipos tecnológicos, software, datos y servicios.
Equipo Tecnológico	Dispositivo físico asignado por la entidad para el desarrollo de funciones institucionales, tales como equipos de cómputo, portátiles, periféricos u otros dispositivos asociados.
Custodia del Activo	Responsabilidad asignada al usuario sobre el cuidado, protección y uso adecuado del equipo tecnológico durante el tiempo que permanezca bajo su control.
Mesa de Servicio	Canal institucional encargado de gestionar las solicitudes, incidentes y requerimientos relacionados con los servicios tecnológicos de la entidad
Ticket	Registro generado en la herramienta de Mesa de Servicio que documenta una solicitud, incidente o requerimiento, permitiendo su trazabilidad y seguimiento.
Acta de Entrega	Documento mediante el cual se formaliza la asignación de un equipo tecnológico a un usuario, incluyendo las condiciones de uso, características del activo y responsabilidad de custodia

Término	Definición
Acta de Devolución	Documento mediante el cual se formaliza la entrega del equipo tecnológico por parte del usuario a la entidad, validando su estado, integridad y condiciones de devolución
Paz y Salvo Tecnológico	Documento emitido por el Área de Tecnologías de la Información que certifica la devolución de los activos asignados y el cumplimiento de los requisitos tecnológicos para la finalización de la relación laboral o contractual.
Respaldo de Información	Copia de seguridad de la información institucional contenida en el equipo, realizada con el fin de preservar su disponibilidad antes de procesos de devolución o baja
Eliminación Segura	Proceso mediante el cual se elimina la información de un activo tecnológico de manera que no pueda ser recuperada, conforme a los lineamientos de seguridad de la entidad

4. CONDICIONES GENERALES:

- El Paz y Salvo Tecnológico deberá emitirse utilizando el formato institucional vigente definido por la entidad. La emisión del Paz y Salvo Tecnológico requerirá:

1. Validación técnica por parte de la Mesa de Servicio TI.
2. Verificación de devolución de activos tecnológicos asignados.
3. Validación del cierre de accesos y servicios tecnológicos cuando aplique.
4. Visto bueno técnico del responsable de soporte o Mesa de Servicio TI.
5. Aprobación de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

- Ningún funcionario, contratista o tercero podrá finalizar su vinculación con la entidad sin la emisión del **Paz y Salvo Tecnológico**, independientemente de si tuvo o no asignación de equipo.

- Toda acta de entrega, devolución, y paz y salvo deberá almacenarse en el repositorio documental oficial definido por la entidad.

- La actualización del inventario institucional deberá realizarse inmediatamente después de cualquier asignación, devolución, o baja de activos tecnológicos.

- La instalación de software en equipos institucionales solo podrá realizarse mediante autorización del Área de Tecnologías de la Información y deberá corresponder a software licenciado o autorizado por la entidad.

- Todo incidente relacionado con pérdida, daño, hurto o mal uso de equipos tecnológicos deberá reportarse inmediatamente mediante la Mesa de Servicio.

- El respaldo de información aplicará únicamente sobre información institucional y deberá quedar registrado como evidencia en el ticket correspondiente.

- La eliminación de la información deberá realizarse mediante mecanismos de borrado seguro, conforme a los lineamientos definidos por la entidad.

- La Coordinación de Tecnologías de la Información no será responsable por la pérdida de información personal almacenada en los equipos institucionales.

- La gestión de los equipos tecnológicos deberá garantizar la trazabilidad del activo durante todo su ciclo de vida, desde su asignación hasta su devolución o baja definitiva.

- Los equipos tecnológicos propiedad de RTVC que sean retirados del servicio deberán ser entregados al proceso administrativo correspondiente para su gestión de baja, conforme a los lineamientos institucionales.

- Previo a la entrega al área responsable de la baja administrativa, el Área de Tecnologías de la Información deberá realizar la validación técnica del equipo y garantizar la eliminación segura de la información institucional contenida en el mismo.
- La entrega del activo al proceso administrativo deberá quedar debidamente documentada, asegurando la trazabilidad del activo durante todo su ciclo de vida.

- Para los equipos tecnológicos suministrados bajo modalidad de arrendamiento u otra figura contractual, la devolución deberá gestionarse conforme a las condiciones establecidas con el proveedor.

- Toda solicitud relacionada con la asignación, traslado, o devolución de equipos tecnológicos deberá gestionarse a través de la Mesa de Servicio, mediante ticket o, cuando aplique, por correo electrónico institucional.

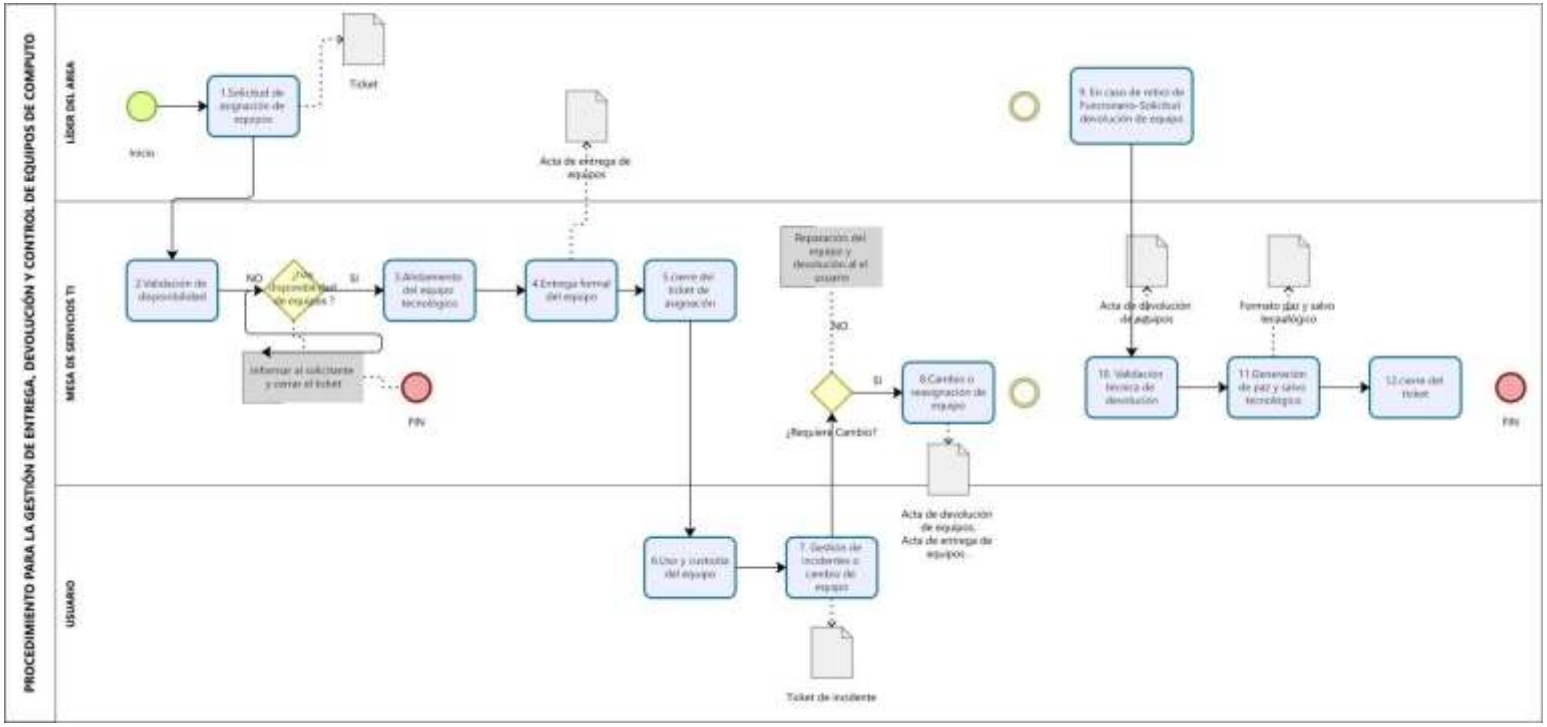
- Las solicitudes deberán ser realizadas por el jefe o Coordinador del área correspondiente, salvo los casos de incidentes técnicos, los cuales podrán ser reportados directamente por el usuario.

- Ningún equipo tecnológico podrá ser entregado sin la formalización del Acta de Entrega y su respectivo registro en el inventario oficial de activos de la entidad.

- Toda asignación, traslado, o devolución de equipos deberá quedar documentada, formalizada y trazable, mediante las actas correspondientes y la actualización del inventario institucional.

- Los equipos tecnológicos asignados son responsabilidad del usuario durante el tiempo que permanezcan bajo su custodia, quien deberá garantizar su uso adecuado conforme a las políticas de seguridad de la información de la entidad

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:



#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
1	Realizar Solicitud de asignación de equipos	Inicio El Coordinador o jefe de Área deberá registrar una solicitud formal mediante la Mesa de Servicio (ticket) o correo electrónico indicando la siguiente información obligatoria: ● Nombre completo del usuario y número de identificación ● Tipo de vinculación ● Área o dependencia ● Perfil del cargo o requerimientos técnicos ● Fecha requerida de asignación ● Asignación de carpetas o software especifico que sea necesario No se gestionarán solicitudes incompletas.	Coordinador o jefe de cada Área	Ticket de Mesa de Servicio
2	Realizar Validación de disponibilidad	P. C La Mesa de Servicio TI verificará la completitud de la información suministrada y validará la disponibilidad de equipos de cómputo y periféricos requeridos en el inventario institucional. En caso de no existir disponibilidad, se informará formalmente al solicitante y se procederá con el cierre del ticket.	Líder de la mesa de servicio / equipo soporte	Ticket / Inventario de Activos
3	Realizar Alistamiento de equipo tecnológico	En caso de existir disponibilidad, el Área de Soporte TI realizará el alistamiento técnico del equipo, incluyendo configuración institucional, instalación de software autorizado, validación técnica general, verificación de placa institucional y aplicación de controles de seguridad definidos por la entidad. Cuando aplique,	Equipo de soporte TI	Registro Técnico de Alistamiento

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		también se realizará el alistamiento de periféricos requeridos para la entrega.		
4	Realizar Entrega formal del equipo	El Área de Soporte TI elaborará el Acta de Entrega del equipo, la cual deberá contener la identificación del usuario, especificaciones técnicas, serial, placa institucional, periféricos entregados, estado físico inicial y declaración de responsabilidad y custodia. El usuario deberá firmar el acta como aceptación de la asignación y responsabilidad sobre el activo entregado. El documento será almacenado en el repositorio documental oficial de la entidad.	Equipo de soporte TI/ Usuario	TI-F-003 ACTA DE ENTREGA DE EQUIPO DE COMPUTO
5	Realizar cierre del ticket de asignación	La Mesa de Servicio TI validará que la documentación y registros asociados a la entrega del equipo se encuentren completos y procederá con el cierre del ticket correspondiente.	Mesa de Servicio TI	Ticket Cerrado
6	Gestionar uso y custodia	Durante el periodo de asignación, el usuario será responsable del uso adecuado, cuidado y custodia del equipo tecnológico asignado, conforme a las políticas de seguridad de la información de la entidad. Cualquier daño, incidente o falla deberá ser reportado mediante la Mesa de Servicio. El traslado o préstamo de equipos entre áreas no podrá realizarse sin autorización previa del Área de Tecnologías de la Información y actualización de los registros correspondientes.	Usuario	Ticket del incidente
7	Realizar gestión de incidentes o cambio de equipo tecnológico	En caso de falla o incidente con el equipo tecnológico asignado, el usuario deberá registrar un ticket detallando el evento presentado. El Área de Soporte TI realizará el diagnóstico técnico correspondiente y definirá la acción a ejecutar. Si la falla puede solucionarse, se procederá con la reparación del equipo y	Usuario / Equipo de soporte TI / Proveedor de equipos de computo	Ticket de Incidente

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		su posterior devolución al usuario, lo cual quedará debidamente registrado en el ticket correspondiente. Cuando el diagnóstico determine la necesidad de cambio o reasignación de equipo tecnológico, se procederá conforme al procedimiento establecido. En caso de equipos bajo modalidad de arrendamiento, se realizará la gestión correspondiente con el proveedor autorizado.		
8	Realizar Cambio de equipo de cómputo o re-asignación	Si el diagnóstico técnico requiere cambiar o reasignar un equipo, se debe formalizar la devolución del equipo antiguo con el Acta de Devolución, preparar el nuevo equipo y generar la respectiva Acta de Entrega.	Equipo de soporte TI	TI-F-003 ACTA DE ENTREGA DE EQUIPO DE COMPUTO / TI-F-002 ACTA DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO
9	Realizar solicitud de devolución de equipos	En caso de retiro del funcionario o contratista, el usuario o Jefe de Área deberá registrar un ticket solicitando el inicio del proceso de devolución de equipos y generación de Paz y Salvo Tecnológico. El usuario deberá realizar la entrega física del equipo al Área de Tecnologías de la Información.	Usuario / Jefe de Área	Ticket de Mesa de Servicio
10	Realizar la validación técnica de devolución	**P.C** El Área de Soporte TI realizará la validación técnica del equipo verificando estado físico, funcionamiento, periféricos asociados, serial y placa institucional. Cuando aplique, se realizará respaldo de la información institucional conforme a los lineamientos definidos por la entidad y se dejará evidencia en el ticket correspondiente. Posteriormente, se ejecutará la eliminación segura de la información institucional y la restauración del equipo a la línea base institucional cuando aplique. Finalmente, se diligenciará y formalizará el Acta de	Equipo de soporte TI	TI-F-002 ACTA DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO / Ticket / Registro de Respaldo

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		Devolución correspondiente. El equipo será clasificado para reasignación, mantenimiento o baja definitiva según el resultado de la validación técnica.		
11	Generar el paz y salvo	Una vez validada la devolución del equipo y formalizada la documentación correspondiente, la Mesa de Servicio TI emitirá el Paz y Salvo Tecnológico utilizando el formato institucional definido por la entidad, incluyendo validación técnica y aprobación de la Coordinación de Tecnologías de la Información.	Mesa de Servicio TI / Coordinación TI	TI-F-001 FORMATO CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO INFORMÁTICO
12	Realizar cierre de ticket	Finalizado el proceso de devolución y emitido el Paz y Salvo Tecnológico, la Mesa de Servicio TI procederá con el cierre del ticket correspondiente, dejando evidencia de las actividades ejecutadas.	Mesa de servicios	Ticket cerrado.
Fin.				

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación	Fecha de Publicación
1	Creación del documento	28/05/2026	10/06/2026
	Se realiza nuevamente el cargue del documento, de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se ajusta el control de cambios, se ajusta logo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	5/10/2026

7. ANEXOS

N/A

8 ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombres y Apellidos	Brenda Lizeth Carranza Molina	Luis Miguel Lopez Rodriguez- Angela Paola Castellanos Rojas	Nohora Piedad Mora Parada
Cargo/Rol	Contratista de TI (Procesos)	Contratistas de TI (mesa de servicios)	Coordinadora Tecnologías de la Información