



Especialista de Redes y Comunicaciones

Firmado digitalmente por:
ERIK ALONSO PRADO VIERA
DNI:46766148 RUC:20103030791
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/10/2026 09:29:10-0500



Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua

Firmado digitalmente por:
MIGUEL ARMANDO TITO ASCUE
DNI:42253863 RUC:20103030791
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/10/2026 11:58:41-0500



Gerente de Administración y Finanzas

Firmado digitalmente por:
JULIO CESAR TEMPLE
AGUILAR DNI:42302432
RUC:20103030791
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/10/2026 11:33:08-0500

 Devolvemos vida al planeta	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	--	---

Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos

Versión	Fecha	Control de Cambios
01	06/10/2026	Se simplificaron los procesos de mantenimiento técnico, logística patrimonial y eliminación segura de información de los equipos informáticos.

Áreas Responsables	Nombres y Cargos
Elaborado: Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Erik Prado Especialista en Redes y Comunicaciones
Revisado: Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Moisés Palomino Jefe de Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista de Calidad y Mejora de Procesos Miguel Tito Jefe de Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Aprobado: Gerencia de Administración y Finanzas	Julio Temple Gerente de Administración y Finanzas

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Jefe del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Firmado digitalmente por:
PALOMINO SUAREZ Moises
Reynaldo FAU 20103030791 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07/10/2026 11:02:19-0500



Especialista en Calidad y Mejora de Procesos

Firmado digitalmente por:
DEYMER FRANK BARTUREN
HUAMAN DNI:40658546
RUC:20103030791
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/10/2026 15:41:22-0500

INDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE	3
III.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
IV.	VIGENCIA	3
V.	CONTENIDO	3
1.	DEFINICIONES / CONSIDERACIONES	3
2.	DISPOSICIONES GENERALES	5
3.	DESCRIPCION	5
4.	ALCANCES FUNCIONALES	18
5.	REGISTROS / ANEXOS	19

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	--

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y actividades necesarias para la gestión integral de los equipos informáticos de Activos Mineros S.A.C. (en adelante AMSAC), abarcando las etapas de asignación, uso, mantenimiento preventivo y correctivo, devolución, baja y disposición final, garantizando la operatividad técnica, la integridad, el control patrimonial y la eliminación segura de la información institucional frente a riesgos de pérdida, mal uso o deterioro.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal interno y externo de la organización que utilice equipos informáticos. Cubre las etapas de asignación patrimonial, preparación técnica, uso, mantenimiento de equipos, devolución y baja, así como la gestión del inventario técnico y patrimonial, el monitoreo, y el proceso de eliminación segura de la información y disposición final (incluyendo equipos entregados a proveedores externos).

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto Supremo 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre condiciones, requisitos y uso de tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Ley N° 29733, Ley de protección de Datos Personales y modificatorias.
- Política de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Calidad, Integridad, Anticorrupción y Seguridad de la Información de AMSAC.
- Directiva S3.1.DR1 Uso de los Servicios y Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- Código de Ética y Conducta de AMSAC.
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001 Sistemas de gestión de seguridad de la información - Requisitos.
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27002, controles 7.14 y 8.10 sobre eliminación de información y reutilización de equipos.
- NIST Special Publication 800-88 Rev. 1, "Guidelines for Media Sanitization".

IV. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación, derogándose su precedente Versión 00 de fecha 12/08/2025.

V. CONTENIDO

1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- 1.1. Equipo Informático:** Dispositivos tecnológicos bajo responsabilidad de AMSAC utilizados para fines laborales. Incluye computadoras (PC o laptops), servidores, monitores, teclados, mouse, cargadores y demás periféricos o accesorios asociados, sean propios o arrendados.
- 1.2. Mesa de ayuda TIC:** Sistema de tickets que centraliza la atención, registro y seguimiento de incidencias, requerimientos y actividades relacionadas al soporte técnico.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	--	--

- 1.3. Mantenimiento Preventivo:** Actividad periódica realizada por el Departamento de TIC para revisar el estado de los equipos informáticos asignados, asegurando su correcto funcionamiento y minimizando posibles fallas técnicas.
- 1.4. Mantenimiento Correctivo:** Actividad realizada por el Departamento de TIC cuando un equipo informático (servidor o computadora) presenta una falla. Consiste en diagnosticar el problema, aplicar las acciones necesarias para su reparación y restablecer el funcionamiento normal del equipo en el menor tiempo posible.
- 1.5. Equipo Propio:** Equipo informático (computadora o servidor) de propiedad de AMSAC, cuyo mantenimiento (preventivo o correctivo) es ejecutado por el DTIC.
- 1.6. Equipo Arrendado:** Equipo informático (computadora o servidor) cuya propiedad legal pertenece a un tercero y que está bajo un contrato de arrendamiento o leasing, motivo por el cual su mantenimiento (preventivo o correctivo) es coordinado con el proveedor externo.
- 1.7. Usuario Interno:** Cualquier usuario de la organización en planilla que tenga acceso y sea responsable del uso de los equipos informáticos asignados, como PC, laptops, periféricos, y otros dispositivos tecnológicos.
- 1.8. Usuario Externo:** Usuario temporal contratado mediante una orden de servicio para la realización de proyectos específicos que recibe equipos informáticos a nombre del Jefe de área inmediato para su uso mientras dure su relación con AMSAC.
- 1.9. Asignación de Equipos:** Proceso mediante el cual se entrega un equipo informático a un usuario, que incluye la configuración, instalación y entrega formal del equipo en el área designada.
- 1.10. Devolución de Equipos:** Proceso mediante el cual un usuario devuelve el equipo asignado, y el DTIC verifica el estado físico y funcional del mismo, asegurándose de que todos los accesorios sean devueltos y el equipo esté en condiciones adecuadas para su futura reasignación o baja.
- 1.11. Movimiento de equipos para trabajo remoto o virtual:** Proceso en el cual se registra el traslado temporal de equipos tecnológicos hacia el domicilio del usuario, utilizando el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos" y especificando las condiciones de seguridad y responsabilidades de custodia.
- 1.12. GLPI:** Sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk.
- 1.13. Formato de Movimiento de Equipos:** Documento que detalla los equipos entregados, devueltos o dados de baja, e incluye información clave como número de serie, estado del equipo y accesorios, y firma del usuario.
- 1.14. Inventario de Activos Informáticos:** Registro detallado y actualizado de todos los equipos tecnológicos de la organización, gestionado a través del sistema GLPI, que asegura la trazabilidad de los equipos desde su asignación hasta su baja.
- 1.15. Eliminación segura:** Proceso mediante el cual se elimina la información almacenada en un activo tecnológico de forma que no pueda ser reconstruida ni recuperada por medios forenses razonablemente previsibles.
- 1.16. Saneamiento de medios (sanitization):** Conjunto de técnicas (Clear, Purge o Destroy) aplicadas a un medio de almacenamiento para reducir a un nivel aceptable la probabilidad de recuperación de la información.
- 1.17. Reutilización interna:** Proceso mediante el cual un activo institucional, previamente saneado, es reasignado a otro usuario o área.
- 1.18. Disposición final o baja tecnológica (Baja de Equipos):** Proceso que involucra la evaluación de los equipos que han excedido su vida útil, presentan fallas irreparables u obsolescencia, y su posterior retiro definitivo del inventario para disposición final, conforme a normativas de reciclaje y gestión de residuos electrónicos.
- 1.19. Proveedor externo:** Empresa autorizada que presta servicios de mantenimiento, reparación, garantía, diagnóstico, reciclaje tecnológico o disposición final de activos.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	--

1.20. Custodia: Responsabilidad formal de DTIC sobre la posesión física y el control de acceso a un activo o medio de almacenamiento mientras no haya sido saneado o dispuesto.

2. DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1. El Jefe de Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, como dueño del proceso, es responsable de que el proceso de Gestión de Equipos informáticos se efectúe cumpliendo las políticas internas, los plazos y disposiciones previstas en la normativa legal aplicable, los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.
- 2.2. El departamento TIC es responsable de llevar un inventario actualizado de los equipos informáticos de la organización, asegurando que todos los movimientos (asignación, devolución, baja) estén debidamente registrados.
- 2.3. El mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, ya sean propios o arrendados, se realizará al menos una vez al año (o cada seis meses según planificación).
- 2.4. Todas las actividades de mantenimiento deben planificarse de manera que cause la mínima interrupción posible al usuario o servicio. El DTIC comunicará oportunamente la programación de estas actividades.
- 2.5. El personal del DTIC debe coordinar previamente con el gerente, jefe o supervisor de área, antes de retirar o intervenir cualquier equipo informático.
- 2.6. Los usuarios deben mantener respaldos actualizados de su información crítica y brindar las facilidades al DTIC para la ejecución de las actividades de mantenimiento.
- 2.7. Sólo el personal autorizado del DTIC (o el proveedor externo, en el caso de equipos arrendados) podrá abrir los equipos, manipular componentes internos o instalar software.
- 2.8. Cualquier anomalía, mal funcionamiento, daño o pérdida de equipos debe ser comunicado de inmediato al DTIC mediante el sistema de mesa de ayuda (GLPI) para su atención y registro.
- 2.9. El DTIC proporcionará capacitación y soporte técnico a los usuarios en el uso correcto de los equipos asignados y políticas de seguridad.
- 2.10. El DTIC deberá realizar auditorías periódicas del inventario de equipos para asegurar que estén en uso y en buen estado, y que los equipos en desuso estén documentados.
- 2.11. En caso de pérdida de un equipo, el usuario es responsable de notificar al DTIC y a la Oficina de Gestión Humana de manera inmediata. El usuario asume el costo total del equipo perdido.
- 2.12. En caso de robo, el usuario debe presentar una denuncia policial en un plazo máximo de 24 horas y entregar copia a Gestión Humana y al DTIC para que se inicie el proceso administrativo. DTIC actualizará la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS".
- 2.13. En el caso de equipos devueltos para reasignación o dados de baja, el DTIC debe asegurar la eliminación segura de la información de los discos duros aplicando técnicas de saneamiento (NIST SP 800-88), garantizando que se cumplan las normativas de protección ambiental y de reciclaje de residuos electrónicos en su disposición final.
- 2.14. Todos los equipos dados de baja deben ser registrados como "no operativos" en el sistema y enviados al almacén de bajas.
- 2.15. Todo retiro, entrega o devolución de equipos a proveedores externos (por ejecución de garantía, reparación, fin de arrendamiento o disposición final) debe ser documentado obligatoriamente mediante el Formato S3.2.P5.F4 "Acta de Entrada /

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	--	---

Salida de Activos a Proveedor”. Asimismo, para proteger la información institucional, el proveedor deberá suscribir previamente el Formato S3.2.P5.F5 “Acuerdo de Confidencialidad para Proveedores (NDA)”.

3. DESCRIPCION

3.1. Asignación de Equipos:

3.1.1. Usuario interno:

Ejecutor	Actividad
Oficina de gestión humana	1. Notificar al DTIC sobre el ingreso de un nuevo usuario mediante el sistema GLPI, proporcionando los datos necesarios: nombre del usuario, cargo, área, ubicación física, y requerimientos específicos de equipo.
Soporte Técnico de TIC	2. Verificar la notificación de ingreso en el sistema GLPI y preparar un equipo (PC/laptop), configurando el software requerido por el usuario, asegurando que el sistema operativo esté actualizado y que los controles de seguridad estén instalados. 3. Elaborar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos” como tipo de movimiento asignación, que debe incluir el número de serie, modelo del equipo, especificaciones técnicas y accesorios entregados (mouse, cargador, etc.). Registrar el equipo en la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” situado en el SharePoint del DTIC. 4. Instalar el equipo en el área designada del nuevo usuario, asegurando que la red, impresoras y periféricos estén correctamente configurados y en funcionamiento.
Usuario Interno	5. Verificar el correcto funcionamiento del equipo asignado y firmar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, indicando la conformidad con el equipo y los accesorios recibidos.

3.1.2. Usuario Externo:



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos

Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 01

Fecha: 06/10/2026

Ejecutor	Actividad
Jefe de área	1. Verificar que el personal externo cuente con una orden de servicio válida antes de solicitar los equipos. 2. Notificar al DTIC sobre la necesidad de asignar equipos mediante el sistema GLPI, proporcionando los datos necesarios indicando fechas de la orden de servicio y tipo de equipo.
Soporte Técnico de DTIC	3. Verificar que la solicitud esté respaldada por una orden de servicio válida, con fechas de inicio y término especificadas. 4. Elaborar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos" como tipo de movimiento asignación, que debe incluir el número de serie, modelo del equipo, especificaciones técnicas y accesorios entregados (mouse, cargador, etc.) los cuales deben ser asignados al Jefe de área. Registrar el equipo en la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" situado en el SharePoint del DTIC. 5. Preparar y entregar los equipos al usuario externo, verificando que estén en buen estado y actualizar el estado del equipo en la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS", poniendo también la fecha final de la orden de servicio.
Jefe de área	6. Recibir los equipos y firmar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos", aceptando la responsabilidad sobre el uso de los equipos.
Soporte Técnico de DTIC	7. Registrar la asignación de equipos en la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLÓGICOS" ubicada en el SharePoint del DTIC, incluyendo la fecha de término de la orden de servicio.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	---

3.1.3.Temporal:

Ejecutor	Actividad
Jefe de área o usuario interno	1. Notificar al DTIC sobre la necesidad de la asignación de equipo de manera temporal mediante el sistema GLPI, proporcionando los datos necesarios indicando fechas en la que se asignara el equipo informático.
Soporte Técnico de DTIC	2. Elaborar el Formato S3.2.P5.F5 “Movimiento de Equipos” como tipo de movimiento asignación temporal, que debe incluir el número de serie, modelo del equipo, especificaciones técnicas y accesorios entregados (mouse, cargador, etc.) los cuales deben ser asignados al Jefe de área. Registrar el equipo en la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” situado en el SharePoint del DTIC. 3. Preparar y entregar los equipos al Jefe de área o usuario interno, verificando que estén en buen estado y actualizar el estado del equipo en la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS”, poniendo también la fecha final la asignación temporal.
Jefe de área o usuario interno	4. Recibir los equipos y firmar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, aceptando la responsabilidad sobre el uso de los equipos.
Soporte Técnico de DTIC	5. Registrar la asignación de equipos en la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLÓGICOS” ubicada en el SharePoint del DTIC, incluyendo la fecha final la asignación temporal.

3.2. Devolución de Equipos:

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	---

3.4.1. Usuario interno:

Ejecutor	Actividad
Oficina de Gestión Humana	1. Emitir una notificación formal de baja de usuario al DTIC mediante el sistema GLPI, indicando que el usuario cesará sus funciones y que se debe proceder con la devolución de los equipos asignados.
Soporte Técnico de TIC	2. Recibir la notificación de baja de usuario y revisar en la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" los equipos asignados al usuario, generando el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos" que incluirá todos los activos asignados. 3. Notificar al usuario sobre la necesidad de devolver los equipos asignados, coordinando una fecha y hora para la devolución. Esta notificación se enviará por correo electrónico, detallando los activos que deben ser devueltos.
Usuario Interno	4. Respalidar toda la información relevante del equipo antes de su devolución. El usuario debe asegurarse de que ningún archivo personal o de trabajo importante quede en el equipo antes de entregarlo.
Soporte Técnico de TIC	5. Elaborar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos" con tipo de movimiento devolución, listando todos los activos asignados al usuario (PC, laptop, periféricos y accesorios como mouse, cargador, etc.) y verificando el estado reportado en la última revisión o asignación.
Usuario Interno	6. Entregar el equipo, junto con todos los accesorios asignados (cargador, mouse, estuche, etc.) a Soporte Técnico. En caso de pérdida o robo del equipo, el usuario debe notificar inmediatamente a TIC y la Oficina de Gestión Humana. 7. Si se ha producido un robo, el usuario debe presentar una denuncia policial dentro de las 24 horas siguientes al incidente y entregar una copia a la Oficina de Gestión Humana y DTIC para iniciar el proceso administrativo. En caso de pérdida, el usuario asumirá el costo total del equipo. 8. Firmar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos", aceptando la entrega del equipo del usuario interno al DTIC.



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos

Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 01

Fecha: 06/10/2026

Soporte Técnico de TIC

9. En caso de que el equipo no haya sido devuelto debido a pérdida o robo, DTIC coordinará con la Oficina de Gestión Humana para gestionar el proceso administrativo correspondiente. Además de actualizar la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" para reflejar el estado final del equipo (perdido o robado) y generar un reporte de incidentes si es necesario.
10. Verificar la entrega de todos los equipos y accesorios asignados, revisando la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" para confirmar que todos los artículos registrados hayan sido devueltos. Documentar cualquier discrepancia y generar un reporte de incidentes si es necesario.
11. Realizar una evaluación física preliminar del equipo, revisando visualmente el estado general del equipo y accesorios (verificar daños físicos, rayaduras, golpes o ausencias de componentes).
12. Probar el equipo devuelto para verificar su funcionamiento básico: encendido, rendimiento del sistema operativo, conectividad (red, Wi-Fi), y funcionalidad del software principal. También revisar el estado de periféricos (mouse, teclado, cargador, etc).
13. Verificar que no haya información sensible o datos personales en el equipo devuelto. Si se encuentra información, hacer una copia de seguridad y notificar al usuario o Jefe de área. Posteriormente, ejecutar obligatoriamente el procedimiento de Eliminación Segura de la Información (saneamiento mediante técnica Clear de NIST SP 800-88, formateo completo y eliminación de particiones) y generar el Formato S3.2.P5.F3 "Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos" antes de que el equipo sea habilitado para futuras asignaciones. Archivar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos" en la intranet DTIC y actualizar el sistema GLPI.
14. Si el equipo está en buen estado, firmar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos", confirmando la recepción conforme del equipo y accesorios. Actualizar la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" para reflejar la devolución y disponibilidad del equipo para futuras asignaciones.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	---

	15. Archivar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, en el intranet DTIC. Si el equipo está en buen estado, se puede reasignar a otro usuario; de lo contrario, debe ser reparado o dado de baja.
--	--

3.4.2. Usuario externo:

Ejecutor	Actividad
Jefe de área	1. Emitir una notificación al área de TIC indicando que el usuario externo debe proceder con la devolución de los equipos asignados, basado en la fecha de término de la orden de servicio.
Soporte Técnico de TIC	2. Recibir la notificación de devolución de equipos, ya sea por parte del Jefe de área mediante el sistema GLPI o a través de la notificación automática de la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS", la cual registra la fecha de término de la orden de servicio. Revisar en la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" los equipos asignados al Jefe de área correspondiente los cuales usa el usuario externo y generar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos” que incluirá todos los activos asignados. 3. Notificar al usuario externo sobre la necesidad de devolver los equipos asignados, coordinando fecha y hora para la devolución. Esta notificación se enviará por correo electrónico, detallando los activos a devolver.
Usuario externo	4. Respalidar toda la información relevante del equipo antes de su devolución. El usuario debe asegurarse de que no quede ningún archivo personal o de trabajo importante en el equipo antes de entregarlo.
Soporte Técnico de TIC	5. Elaborar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos” con tipo de movimiento devolución, listando todos los activos asignados al Jefe de área para el usuario externo (PC, laptop, periféricos, accesorios, cargador, etc.) y verificando el estado reportado en la última revisión o asignación.
Usuario externo	6. Entregar el equipo, junto con todos los accesorios asignados (cargador, mouse, estuche, etc.) a Soporte Técnico en la fecha y lugar coordinados. En caso de pérdida o robo



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos

Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 01

Fecha: 06/10/2026

	del equipo, el Jefe de área o usuario debe notificar inmediatamente al DTIC. 7. Si se ha producido un robo, el usuario debe presentar una denuncia policial dentro de las 24 horas siguientes al incidente y entregar una copia a TIC para iniciar el proceso administrativo. En caso de pérdida, el Jefe de área en coordinación con el usuario asumirá el costo total del equipo.
Jefe de área	8. Firmar el Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos", aceptando la entrega del equipo del usuario externo al DTIC.
Soporte Técnico de TIC	9. En caso de que el equipo no haya sido devuelto debido a pérdida o robo, DTIC gestionará el proceso administrativo correspondiente y actualizará la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" para reflejar el estado final del equipo (perdido o robado). 10. Verificar la entrega de todos los equipos y accesorios asignados, revisando la base de datos "INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS" para confirmar que todos los artículos registrados hayan sido devueltos. Documentar cualquier discrepancia y generar un reporte de incidentes si es necesario. 11. Realizar una evaluación física preliminar del equipo, revisando visualmente el estado general del equipo y accesorios (verificar daños físicos, rayaduras, golpes o ausencias de componentes). 12. Probar el equipo devuelto para verificar su funcionamiento básico: encendido, rendimiento del sistema operativo, conectividad (red, Wi-Fi), y funcionalidad del software principal. También revisar el estado de periféricos (mouse, teclado, cargador, etc.). 13. Verificar que no haya información sensible o datos personales en el equipo devuelto. Si se encuentra información, hacer una copia de seguridad y notificar al usuario o Jefe de área. Posteriormente, ejecutar obligatoriamente el procedimiento de Eliminación Segura de la Información (saneamiento mediante técnica Clear de NIST SP 800-88, formateo completo y eliminación de particiones) y generar el Formato S3.2.P5.F3 "Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos" antes de que el equipo sea habilitado para futuras asignaciones. Archivar el Formato S3.2.P5.F2

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	---

	“Movimiento de Equipos” en la intranet DTIC y actualizar el sistema GLPI. 14. Si el equipo está en buen estado, firmar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, confirmando la recepción conforme del equipo y accesorios. Actualizar la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” para reflejar la devolución y disponibilidad del equipo para futuras asignaciones. 15. Archivar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos” en la intranet DTIC. Si el equipo está en buen estado, se puede reasignar a otro usuario; de lo contrario, debe ser reparado o dado de baja.
--	--

3.4.3. Temporal:

Ejecutor	Actividad
Soporte Técnico de TIC	1. Notificar al usuario sobre la necesidad de devolver los equipos asignados temporalmente, coordinando una fecha y hora para la devolución. Esta notificación se enviará por correo electrónico, detallando los activos que deben ser devueltos.
Jefe de área o usuario interno	2. En caso sea necesario, el usuario debe asegurarse de que ningún archivo personal o de trabajo importante quede en el equipo antes de entregarlo.
Soporte Técnico de TIC	3. Elaborar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos” con tipo de movimiento devolución, listando todos los activos asignados temporalmente al usuario y verificando el estado reportado en la asignación temporal.
Jefe de área o usuario interno	4. Entregar el equipo, junto con todos los accesorios asignados (cargador, mouse, estuche, etc.) a Soporte Técnico. En caso de pérdida o robo del equipo, el usuario debe notificar inmediatamente a TIC y la Oficina de Gestión Humana. 5. Si se ha producido un robo, el usuario debe presentar una denuncia policial dentro de las 24 horas siguientes al incidente y entregar una copia a la Oficina de Gestión Humana y DTIC para iniciar el proceso administrativo. En caso de pérdida, el usuario asumirá el costo total del equipo.



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos

Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 01

Fecha: 06/10/2026

	6. Firmar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, aceptando la entrega del equipo del usuario externo al DTIC.
Soporte Técnico de TIC	7. En caso de que el equipo no haya sido devuelto debido a pérdida o robo, DTIC coordinará con la Oficina de Gestión Humana para gestionar el proceso administrativo correspondiente. Además de actualizar la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” para reflejar el estado final del equipo (perdido o robado) y generar un reporte de incidentes si es necesario. 8. Verificar la entrega de todos los equipos y accesorios asignados, revisando la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” para confirmar que todos los artículos registrados hayan sido devueltos. Documentar cualquier discrepancia y generar un reporte de incidentes si es necesario. 9. Realizar una evaluación física preliminar del equipo, revisando visualmente el estado general del equipo y accesorios (verificar daños físicos, rayaduras, golpes o ausencias de componentes). 10. Probar el equipo devuelto para verificar su funcionamiento básico: encendido, rendimiento del sistema operativo, conectividad (red, Wi-Fi), y funcionalidad del software principal. También revisar el estado de periféricos (mouse, teclado, cargador, etc). 11. Verificar que no haya información sensible o datos personales en el equipo devuelto. Si se encuentra información, hacer una copia de seguridad y notificar al usuario o Jefe de área. Posteriormente, ejecutar obligatoriamente el procedimiento de Eliminación Segura de la Información (saneamiento mediante técnica Clear de NIST SP 800-88, formateo completo y eliminación de particiones) y generar el Formato S3.2.P5.F3 “Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos” antes de que el equipo sea habilitado para futuras asignaciones. Archivar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos” en la intranet DTIC y actualizar el sistema GLPI. 12. Si el equipo está en buen estado, firmar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, confirmando la recepción conforme del equipo y accesorios. Actualizar la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS”

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	--	---

	para reflejar la devolución y disponibilidad del equipo para futuras asignaciones. 13. Archivar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, en el intranet DTIC. Si el equipo está en buen estado, se puede reasignar a otro usuario; de lo contrario, debe ser reparado o dado de baja.
--	--

3.3. Baja de Equipos:

Ejecutor	Actividad
Soporte Técnico de TIC	1. Evaluar el estado del equipo basándose en su vida útil, rendimiento, historial de fallas y costos de mantenimiento. 2. Si el equipo ya no es funcional o ha excedido su vida útil, llenar el Formato S3.2.P5.F2 “Movimiento de Equipos”, indicando como tipo de movimiento “otro” para la baja respectiva del equipo, detallándolo en observaciones. 3. Asegurar que todos los datos y software confidencial sean eliminados del equipo de manera irrecuperable mediante procesos de borrado seguro avanzado (técnica Purge) o destrucción física de discos (técnica Destroy) según el nivel de confidencialidad. Generar el Formato S3.2.P5.F3 “Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos” junto con la evidencia de destrucción. 4. Transferir el equipo al almacén de bajas del Departamento de Administración y Logística, y actualizar la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” para reflejar el estado de baja del equipo.
Departamento de Administración y Logística	5. Almacenar el equipo de baja en un área designada hasta su disposición final, cumpliendo con las normativas de reciclaje y disposición de residuos electrónicos.
Usuario interno o Jefe de área	6. En caso de que el equipo no haya sido regresado a la oficina debido a pérdida o robo, DTIC gestionará el proceso administrativo correspondiente y actualizará la base de datos “INVENTARIO EQUIPOS TECNOLOGICOS” para reflejar el estado final del equipo (perdido o robado).

3.4. Mantenimiento de Equipos Informáticos

3.4.1. Mantenimiento de Computadoras

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	---

3.4.1.1. Mantenimiento Preventivo de Computadoras

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	1. Programar el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos informáticos anualmente. 2. Comunica a los usuarios sobre la fecha y hora del mantenimiento preventivo.
	3. Respalda su información personal antes del mantenimiento. 4. Brindar facilidades al personal del Departamento de TIC para el acceso al equipo en la fecha programada.
Usuario	Equipos informáticos propiedad de AMSAC: 5. Supervisa y/o realiza limpieza física de los equipos tecnológicos propios. 6. Supervisa y/o realiza la validación del correcto funcionamiento de hardware de los equipos tecnológicos. 7. Supervisa y/o realiza actualizaciones del sistema operativo, controladores y software de seguridad. 8. Registra y/o valida las actividades realizadas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento".
	Equipos informáticos arrendados: 9. Programa y coordina con el proveedor externo el mantenimiento de los equipos informáticos arrendados. 10. Valida que las actividades ejecutadas por el proveedor se ajusten a lo coordinado y que queden debidamente documentadas con evidencias en el reporte de mantenimiento. 11. Solicita al proveedor que las actividades de mantenimiento realizadas se documenten y firmen en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento", y verificar su entrega oportuna.

3.4.1.2. Mantenimiento Correctivo de Computadoras

Ejecutor	Actividad
Usuario	1. Reporta fallas o incidentes mediante el sistema de mesa de ayuda TIC.
Especialista de Redes y Comunicaciones	Equipos informáticos propiedad de AMSAC: 2. Diagnostica el problema reportado. 3. Supervisa y/o realiza la reparación o reemplazo de componentes defectuosos. 4. Valida el funcionamiento del equipo tras la intervención. 5. Registra la intervención en el sistema de Mesa de Ayuda y en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento".
	Equipos informáticos arrendados: 6. Coordina con el proveedor externo la atención correctiva. Si el equipo debe ser retirado de las instalaciones de AMSAC, registra la entrega y el futuro retorno mediante el Formato S3.2.P5.F4 "Acta de Entrada / Salida de Activos a Proveedor" y valida la firma del Formato S3.2.P5.F5 "Acuerdo de Confidencialidad para Proveedores (NDA)". 7. Verifica que el servicio del proveedor cumpla con los estándares de AMSAC y adjuntar evidencias.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	--	---

	8. Asegura que las actividades del proveedor queden registradas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento".
--	---

3.4.2. Mantenimiento de Servidores

3.4.2.1. Mantenimiento Preventivo de Servidores

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	Servidores propiedad de AMSAC: 1. Programa el mantenimiento preventivo anual de servidores. 2. Supervisa y/ o realiza la verificación del estado de discos, memoria, temperatura y ventilación. 3. Supervisa y/o realiza la aplicación de actualizaciones críticas del sistema operativo y firmware. 4. Valida la integridad de respaldos y logs del sistema. 5. Registra y/o valida las actividades realizadas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento". Servidores arrendados: 6. Coordina con el proveedor externo la ejecución del mantenimiento preventivo. 7. Verifica que el proveedor ejecute las actividades conforme a lo establecido y que documente correctamente las evidencias correspondientes. 8. Asegura que el proveedor complete y remita el reporte de mantenimiento según el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento".

3.4.2.2. Mantenimiento Correctivo

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	Servidores propiedad de AMSAC: 1. Detecta alertas o fallos mediante monitoreo o reportes de usuarios. 2. Diagnostica la causa raíz del incidente. 3. Ejecuta las acciones correctivas que correspondan al incidente identificado (reemplazo de hardware, restauración de servicios, etc.). 4. Valida la recuperación del servicio y comunicar al área afectada. 5. Registra el incidente y acciones correctivas ejecutadas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento". Servidores arrendados: 6. Solicita al proveedor externo la atención correctiva inmediata. Si el servidor o sus discos/componentes deben ser retirados por el proveedor, gestiona la entrega y retorno firmando el Formato S3.2.P5.F2 "Acta de Entrada / Salida de Activos a Proveedor" y el respectivo Formato S3.2.P5.F5 "Acuerdo de Confidencialidad para Proveedores (NDA)". 7. Verifica que las intervenciones del proveedor cumplan con los estándares de AMSAC.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	---

	8. Asegura que las actividades del proveedor queden registradas en el formato S3.2.P5.F1 Reporte de mantenimiento.
--	---

3.5. Métodos de Eliminación Segura de la Información (Saneamiento de Medios)

Ejecutor	Actividad
Soporte Técnico de TIC	Técnica "Clear" (Sobreescritura Lógica): Aplicar obligatoriamente para la reutilización interna o reasignación de equipos operativos. Ejecutar la sobreescritura de los sectores de almacenamiento utilizando herramientas nativas o scripts (ej. mediante el comando clean all en diskpart a través de PowerShell). Para dispositivos en la nube corporativa, ejecutar la acción de borrado remoto (Wipe) desde la plataforma de administración (Microsoft Entra ID / Intune). Técnica "Purge" (Borrado Avanzado / Criptográfico): Aplicar para equipos destinados a devolución a proveedores externos (arrendamiento), ejecución de garantías o donación. Ejecutar utilizando las opciones nativas de borrado seguro integradas en la placa base (BIOS/UEFI Secure Erase o Data Wipe) o mediante las herramientas oficiales del fabricante de la unidad de estado sólido (SSD). Al entregar el equipo al tercero, se debe firmar el Formato S3.2.P5.F4 "Acta de Entrada / Salida de Activos a Proveedor" y el Formato S3.2.P5.F5 "Acuerdo de Confidencialidad para Proveedores (NDA)". Técnica "Destroy" (Destrucción Física): Aplicar para la disposición final o baja definitiva de medios de almacenamiento dañados, obsoletos o que hayan contenido información altamente confidencial. Ejecutar la inutilización irreversible del disco (HDD o SSD) mediante perforación, trituración o desmagnetización física, previo a su traslado al almacén de bajas. - Registrar obligatoriamente el método ejecutado, firmando el Formato S3.2.P5.F3 "Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos".

4. ALCANCES FUNCIONALES

4.1. Gerente de Administración y Finanzas

- Aprobar el presente procedimiento y disponer los recursos necesarios para la implementación, adquisición, mantenimiento y renovación de equipos.
- Asegurar que el procedimiento cumpla con las normativas legales aplicables y las políticas corporativas.

4.2. Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Conducir el proceso de Gestión de Equipos Informáticos, cumpliendo los plazos, lineamientos de FONAFE y la normativa legal aplicable.
- Velar por la correcta actualización del inventario de equipos en el sistema GLPI y por la trazabilidad de todos los movimientos.
- Asegurar que los equipos informáticos cumplan con las revisiones periódicas y mantenimientos.

	Procedimiento de Gestión de Equipos Informáticos Procedimiento	Código: S3.2.P5 Versión: 01 Fecha: 06/10/2026
---	---	--

- Aprobar los métodos de saneamiento y verificar el cumplimiento de la eliminación segura de datos en las auditorías.

4.3. Especialista de Redes y Comunicaciones / Soporte Técnico de TIC

- Ejecutar y/o supervisar las actividades operativas de asignación, devolución, mantenimiento y baja de equipos.
- Coordinar con proveedores externos la programación y validación del mantenimiento de equipos arrendados.
- En caso de pérdida o robo, coordinar con la Oficina de Gestión Humana el proceso administrativo e iniciar la actualización del tablero "Activos Amsac".
- Ejecutar o supervisar el saneamiento (borrado) de la información conforme a los métodos autorizados y generar obligatoriamente el Formato S3.2.P5.F3 "Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos".

4.4. Usuarios

- Reportar oportunamente cualquier falla, comportamiento anómalo, pérdida o robo mediante el sistema de mesa de ayuda TIC.
- En caso de robo, presentar una denuncia policial dentro de las 24 horas y proporcionar copia a la Oficina de Gestión Humana. En caso de pérdida, asumir el costo total del equipo.
- Realizar copias de seguridad de la información antes de la devolución del equipo o de un mantenimiento correctivo.

4.5. Oficina de Gestión Humana

- Notificar al DTIC sobre el ingreso, cese o cambio de área de los usuarios internos para la asignación o devolución de equipos.
- Coordinar con el DTIC en los casos de pérdida o daño del equipo, gestionando sanciones o reposiciones.

4.6. Departamento de Administración y Logística

- Recibir y gestionar los equipos que han sido dados de baja, asegurando su correcta disposición conforme a las normativas de reciclaje y gestión de residuos electrónicos.
- Mantener un registro detallado de los equipos en el almacén de bajas y coordinar con el DTIC para disponer de ellos de manera segura y eficiente.
- Asegurar que los equipos en desuso sean almacenados de manera adecuada hasta su disposición final o reciclaje.

5. REGISTROS / ANEXOS

- Formato S3.2.P5.F1 "Reporte de Mantenimiento".
- Formato S3.2.P5.F2 "Movimiento de Equipos".
- Formato S3.2.P5.F3 "Checklist y Acta de Borrado Seguro y Disposición de Activos".
- Formato S3.2.P5.F4 "Acta de Entrada / Salida de Activos a Proveedor".
- Formato S3.2.P5.F5 "Acuerdo de Confidencialidad para Proveedores (NDA)".