



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

GUÍA PARA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2021

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES	3
4	CONSIDERACIONES GENERALES	4
5.1	ENTRADA DE EQUIPOS NUEVOS	7
5.2	CAMBIO DE SELLO DE SEGURIDAD.....	10
5.3	CAMBIOS DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS	15
5.4	RETIRO DE EQUIPOS.....	15

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la administración de los sellos de seguridad para equipos de cómputo, para empleados públicos o contratistas de la Oficina de Tecnologías de la Información, Asistentes de Información en Grupos Territoriales y del Grupo de Almacén e Inventarios de la ARN, como para proveedores de servicios o equipos que en el desarrollo de sus funciones hagan uso de sellos de seguridad propiedad de la ARN.

2 ALCANCE

El alcance de este documento aplica para el uso de sellos de seguridad utilizados en las actividades de alistamiento y asignación de equipos de cómputo, verificación de inventarios, retiro de equipos y reparación de los mismos.

3 DEFINICIONES

CI (CONFIGURATION ITEM): Un CI o Ítem de Configuración, se considera como la unidad estructural de un sistema de Gestión de la Configuración, de acuerdo a los lineamientos de ITIL. Los CI pueden ser tanto equipos físicos (equipos de cómputo, de impresión o digitalización) como componentes no físicos (licencias de software, modelos, servicios, diseños, etc.) y tienen atributos que corresponden a la información recolectada acerca de su estado.

CMDB (CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE): Es una base de datos que contiene la información relevante reunida acerca de los CI y sus diferentes relaciones (características, incidentes, requerimientos, cambios, etc.). Permite almacenar la información de forma que se puede llevar un seguimiento de su estado y cambios a través de su tiempo de vida útil. La información almacenada puede ser correlacionada y utilizada para la toma de decisiones sobre gestión de los activos tecnológicos.

SELLO DE SEGURIDAD: Elemento a forma de etiqueta o precinto, que previene la apertura o alteración del artículo donde fue colocado. Cuenta con características que permiten identificar de forma clara si fue vulnerado, alterado o cambiado.

Adicionalmente pueden estar numerados para permitir su control e identificación.

SOFTWARE ARANDA: Plataforma de software adquirida por la ARN, para entre otras funciones, llevar la gestión de incidentes, requerimientos y activos tecnológicos. Entre sus diferentes módulos se tienen dos relacionados directamente con la gestión de activos tecnológicos:

- **Aranda: Asset Management:** Recolecta y almacena la información de inventario de equipos extraída por los agentes de Aranda instalados en

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

cada equipo de cómputo de la Entidad. Toda la información recolectada puede ser sincronizada con Aranda CMDB.

- **ARANDA CMDB:** Módulo que almacena la información consolidada de todos los CI (Ítems de Configuración) presentes en la Entidad en la plataforma Aranda. Permite crear de forma manual CI que no pueden tener Agente Aranda instalado, como impresoras, escáneres, etc. Al ser el repositorio central de la información sobre los CI en la Entidad, su información debe estar actualizada y deber ser fiable. La información contenida en Aranda CMDB será usada para validar las configuraciones de los equipos y comprobar los sellos de seguridad.

4 CONSIDERACIONES GENERALES

- a) En los casos que se requiera el desplazamiento del empleado público o contratista de la ARN fuera de la ciudad de nombramiento o ejecución del contrato para colocar el sello de seguridad, debe diligenciar con anticipación respectivamente el TH-F-01 Formato Solicitud de Autorización de Comisión y Desplazamientos o TH-F-29 Solicitud de Reconocimiento de Gastos de Viaje y Gastos de Transporte para Contratistas, para ser legalizado en el Grupo de Talento Humano.

Una vez terminada la actividad de desplazamiento, debe diligenciar respectivamente el TH-F-02 Formato Informe y Legalización de Comisión de Servicios para Funcionarios o TH-F-30 Informe de Desplazamientos, Gastos de Viaje y de Transporte de Contratistas.

- b) Teniendo en cuenta que los sellos de seguridad con los que cuenta la Entidad están numerados, se debe llevar un control de los números de los sellos que lo realiza la Oficina de Tecnologías de la Información -OTI para prevenir su cambio o sustracción no autorizada, por parte del funcionario o contratista que tenga bajo su custodia los sellos de seguridad. Este funcionario puede ser un funcionario o contratista de la Entidad o perteneciente al proveedor de servicios tecnológicos contratado por la Entidad.
- c) Los sellos de seguridad deben ser custodiados en un lugar adecuado, donde se cuente con las suficientes medidas de seguridad y de entorno para prevenir su robo, alteración o deterioro mientras están almacenados; esto es lejos de fuentes de excesivo calor, humedad, exposición al medio ambiente y fuera del alcance de personal no autorizado. La custodia de estos sellos está en cabeza de los Asistentes de Información en los Grupos Territoriales y para Sede Central se entrega para su custodia al proveedor de servicios tecnológicos,

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

quien a su vez puede delegar a un integrante de su equipo como responsable de la custodia.

- d) Los sellos deben ser instalados en una parte del equipo donde se facilite su verificación y a la vez evite la apertura del mismo y que adicionalmente evite su deterioro por movimiento o fricción continua con otros artículos, el piso o escritorio donde se encuentra el equipo. Se debe evitar fijar el sello en tapas o bandejas que deban ser abiertas o desplegadas para hacer uso normal del equipo (por ejemplo, en escáneres e impresoras, no fijar sellos en bandejas de papel, tapas de unidad fusora o bandejas automáticas de alimentación –ADF).

A continuación, se muestran ejemplos de cómo instalar los sellos de seguridad:

Figura 1. Ejemplo de sello fijado en tapa de acceso a la torre de un PC HP-COMPAQ Pro 6300 SFF



Figura 2. Ejemplo de sello fijado en tapa de acceso a la torre de un PC HP-COMPAQ Pro 6300 SFF

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2



Figura 3. Ejemplo de sello fijado en tapa de acceso inferior de un portátil HP EliteBook 745 G4



- e) La ARN cuenta con un contrato con un proveedor de servicios tecnológicos para la prestación de los servicios de Soporte en Sitio, Mesa de Ayuda y Gestión de Activos Tecnológicos, en el cual se delega la responsabilidad de administrar los sellos de seguridad para el desarrollo de las actividades descritas en la presente guía (Ver capítulo 5). Al finalizar la ejecución de dicho contrato por cualquier causa (finalización, terminación anticipada, cesión, o las demás que establezca el marco legal correspondiente), dicho proveedor debe devolver todos los sellos no utilizados que tenga en su poder antes de proceder con las actividades administrativas necesarias para la liquidación y/o terminación de dicho contrato.

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software para la administración de la planeación y la gestión"

Página 6 de

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

De igual forma si durante la ejecución del contrato se agota el stock de sellos, el proveedor debe notificar oportunamente a la ARN, mediante mensaje de correo electrónico al funcionario supervisor del contrato, para que se tomen las medidas necesarias para la adquisición de los mismos.

El proveedor tiene a cargo la administración de la herramienta de gestión Aranda, debe realizar el control de los sellos en dicha herramienta, ejecutándose las siguientes actividades:

- Realizar el control de los sellos almacenados en cada sede.
 - Realizar el control de sellos utilizados:
 - i. Asignación de sellos.
 - ii. Actualización de datos de sellos en herramienta Aranda por sustituciones y retiro de los mismos.
 - Realizar el mantenimiento de los datos de los equipos mediante el módulo de inventario proveído por la herramienta Aranda, y confirmar su correspondencia con los sellos instalados.
- f) Una vez retirado un sello de seguridad, este no debe ser reutilizado o adherido nuevamente en el mismo lugar, independiente de que el sello conserve sus propiedades de adhesión y debe notificarse en la herramienta de gestión para que quede el registro de la anulación del sello eliminado con la debida justificación. El sello retirado del equipo debe ser eliminado de acuerdo a las políticas de manejo ambiental de acuerdo al instructivo “GA-I-03 Instructivo para Destrucción de Documentos”.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1 ENTRADA DE EQUIPOS NUEVOS

Al incorporarse equipos de cómputo nuevos al inventario, como parte del contrato de venta, el proveedor asume la responsabilidad contractual de transportar y distribuir los equipos entre las diferentes sedes de la ARN. Antes de que se realice se dicha distribución del empleado público o contratista del Grupo de Almacén e Inventarios y de la Oficina de Tecnologías de la Información, visitan las instalaciones del proveedor para verificar los equipos a entregar y hacer fijación tanto de la placa de inventario como del sello de seguridad. Esta visita debe quedar documentada mediante la creación de un caso en la Herramienta de Gestión de Incidentes (Aranda), para lo cual se puede enviar la solicitud por correo a soporte@reincorporación.gov.co.

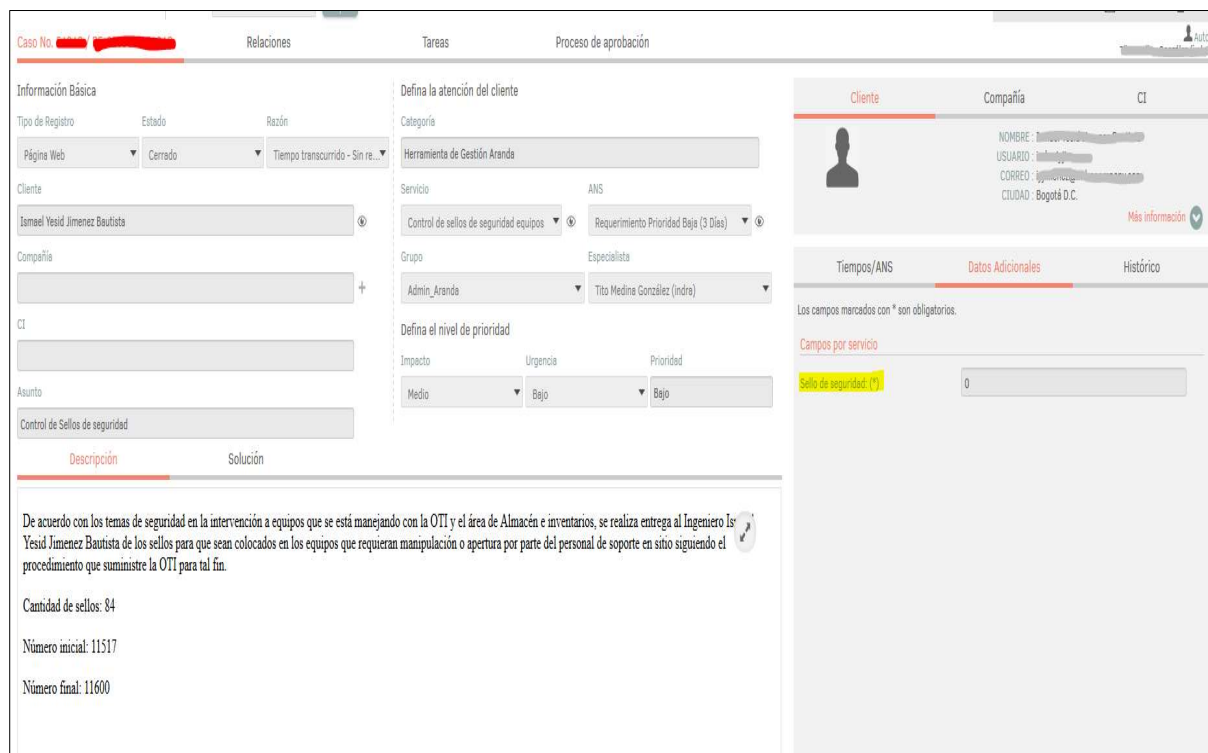
	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

La Mesa de Servicios crea un “Requerimiento” el cual asocia el servicio “Control de Sellos de Seguridad de Equipos” (en la categoría “Herramienta de Gestión Aranda”) y asigna a la persona encargada del “Grupo de Infraestructura y Soporte” que realizará la labor de acompañamiento. En esta labor se deben verificar los siguientes ítems:

- a) Verificación de la cantidad y tipo de equipos que serán proveídos.
- b) Verificación de datos del o los equipo(s) de acuerdo a los datos entregados por el proveedor de acuerdo a las especificaciones establecidas contractualmente:
 - Marca
 - Tipo de equipo
 - Serial
 - Capacidad de memoria RAM
 - Capacidad de disco duro
- c) Fijación de sello de seguridad según consecutivo, teniendo en cuenta las consideraciones generales descritas en esta guía (ver cap. 4). El empleado público o contratista el Grupo de Almacén e Inventarios, también debe fijar la placa de inventario y tomar nota de los datos del equipo y la placa asignada.
- d) Al momento de documentar el caso en la herramienta de Gestión -Aranda, se debe diligenciar el número del sello fijado en el equipo, en el campo “Sello de Seguridad” del área “Datos Adicionales”. En el campo de “Solución” se debe documentar los datos del equipo según lo encontrado en la verificación, junto con la placa de inventario (ver: Figura 4)
- e) Luego de documentar el caso, se debe escalar el caso a “Administrador Aranda” para que se realice la actualización de los datos reportados en CMDB y posteriormente de cierre al caso.

Figura 4. Vista del campo “Sello de seguridad” (resaltado) en el área “Datos Adicionales” de un requerimiento del servicio “Control de Sellos de Seguridad”.

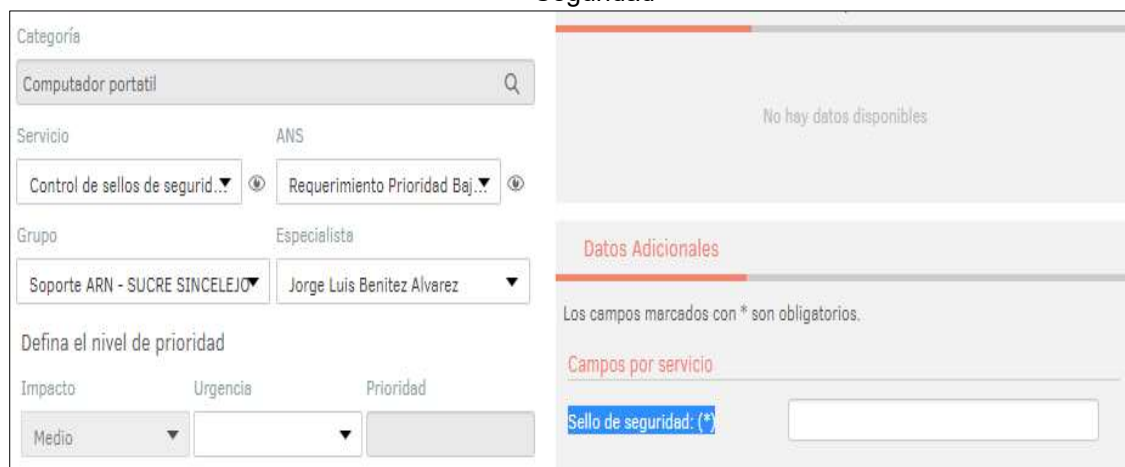
	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V-2



The screenshot shows a web application interface for managing service requests. The main form is titled 'Datos Adicionales' and is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for 'Tipo de Registro' (Página Web), 'Estado' (Cerrado), and 'Razón' (Tiempo transcurrido - Sin re...). Below this, there are fields for 'Cliente' (Ismel Yesid Jimenez Bautista), 'Compañía', 'CI', and 'Asunto' (Control de Sellos de seguridad).
- Defina la atención del cliente:** Includes a 'Categoría' dropdown (Herramienta de Gestión Aranda), a 'Servicio' dropdown (Control de sellos de seguridad equipos), and an 'ANS' dropdown (Requerimiento Prioridad Baja (3 Días)). Below this, there are fields for 'Grupo' (Admin Aranda) and 'Especialista' (Tito Medina González (indra)).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for 'Impacto' (Medio), 'Urgencia' (Bajo), and 'Prioridad' (Bajo).
- Cliente/Compañía/CI:** A sidebar section showing client details: 'Nombre' (Ismel Yesid Jimenez Bautista), 'Usuario' (Ismel Yesid Jimenez Bautista), 'Correo' (Ismel Yesid Jimenez Bautista), and 'Ciudad' (Bogotá D.C.).
- Tiempos/ANS:** A section showing the time taken for the service, with a value of 0.
- Datos Adicionales:** A section with a table for 'Campos por servicio'. The table has two columns: 'Sello de seguridad (*)' and '0'.

Figura 5. Detalle de “Datos Adicionales” en un requerimiento del servicio “Control de Sellos de Seguridad



The screenshot shows a web application interface for managing service requests. The main form is titled 'Datos Adicionales' and is divided into several sections:

- Categoría:** A dropdown menu showing 'Computador portátil'.
- Servicio:** A dropdown menu showing 'Control de sellos de seguridad'.
- ANS:** A dropdown menu showing 'Requerimiento Prioridad Baja'.
- Grupo:** A dropdown menu showing 'Soporte ARN - SUCRE SINCELEJO'.
- Especialista:** A dropdown menu showing 'Jorge Luis Benitez Alvarez'.
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for 'Impacto' (Medio), 'Urgencia', and 'Prioridad'.
- Datos Adicionales:** A section with a table for 'Campos por servicio'. The table has two columns: 'Sello de seguridad (*)' and an empty input field.

La actualización de los datos se debe hacer como se muestra en las figuras 4 y 5, lo anterior se debe realizar antes de la asignación de los equipos a cada usuario.

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

5.2 CAMBIO DE SELLO DE SEGURIDAD

Los cambios de sello de seguridad en equipos se pueden dar por las siguientes situaciones:

5.2.1 SUSTITUCIÓN POR MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Para la realización de mantenimiento preventivos en equipos de cómputo, en la gran mayoría de las ocasiones se hace necesario destapar el equipo, para realizar limpieza de sus componentes internos y por lo tanto es necesario retirar el sello de seguridad. Para estos casos, la persona encargada por parte del contratista, debe ejecutar las siguientes acciones:

- a) Verificar que los datos del equipo, incluyendo el número consecutivo del sello fijado en él, coincidan con la información registrada en la herramienta Aranda; para ello se debe contar con anterioridad el reporte de Aranda sobre el inventario del equipo el cual se debe solicitar previamente al Administrador de la Herramienta. En caso de encontrar diferencias entre la información registrada en el reporte de Aranda y los componentes encontrados en el equipo, se debe informar y reportar inmediatamente a su superior inmediato mediante correo electrónico, quien notificará al Coordinador del Grupo de Infraestructura y Soporte de la ARN para que se realice la indagación respectiva. Para el caso que se haga la verificación del equipo de cómputo en los Grupos Territoriales se debe notificar adicionalmente al Asistente de Información.
- b) Durante la realización del mantenimiento preventivo, de acuerdo con el protocolo que se remita vía correo electrónico, se debe tener en cuenta las conexiones internas de los componentes (especialmente memoria RAM). En caso de ser necesario retirar componentes para su limpieza, luego de la misma, la conexión de dichos componentes debe ser verificada para evitar conexiones flojas (por ejemplo, módulos de memoria RAM mal instalados, que no serán visibles para el agente de inventario de la herramienta Aranda).
- c) Al terminar el mantenimiento, confirmar los datos del equipo con respecto al inventario y a la verificación realizada antes del mantenimiento y si no hay diferencias fijar un nuevo sello en la posición más adecuada según el equipo (ver. Capítulo 4. El número consecutivo de este nuevo sello de seguridad deberá ser registrado en el componente CMDB de la herramienta Aranda para su control, por lo que en los listados o formatos de los que disponga el proveedor de mantenimiento, debe recopilarse el número del sello de seguridad colocado al terminar el proceso. No se deben reutilizar sellos de seguridad por ningún motivo. Se deben retirar por completo los residuos

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software para la administración de la planeación y la gestión"

Página 10 de

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

dejados por el sello anterior en el equipo y cumplir con las políticas de manejo ambiental como se muestra en el GA-M-04 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos PGIRS – RESPEL.

Si se encuentra que alguno de los componentes presenta daños y es necesario retirarlo, se debe notificar esta novedad mediante correo electrónico al Asistente de Información en Grupos Territoriales y en Sede central al Coordinador del Grupo de Infraestructura y Soporte para determinar el procedimiento a seguir; adicionalmente dejar constancia en el informe de mantenimiento preventivo del equipo.

- d) Luego de terminarla labor de mantenimiento preventivo, el contratista debe remitir al Administrador de la herramienta Aranda (contratista) un archivo detallado de la relación de equipos intervenidos, donde se debe incluir los nuevos de sellos fijados en cada equipo. El Administrador de la herramienta Aranda es el encargado de realizar la actualización de dichos datos en la herramienta de gestión Aranda.

5.2.2 SUSTITUCIÓN POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO

En determinadas situaciones por fallas reportadas en el equipo, mediante caso registrado en la herramienta Aranda, puede ser necesario destaparlo para realizar una revisión interna de sus componentes (verificar la existencia de partes sueltas, desconectadas o dañadas), para lo cual el contratista o funcionario que realice las labores de Soporte en Sitio debe efectuar las siguientes acciones:

- a) Verificar el sello de seguridad instalado en el equipo (número y estado del mismo) antes de destaparlo. Tener en cuenta la información registrada en la herramienta Aranda CMDB acerca del equipo afectado (es necesario obtener un reporte de inventario de la herramienta Aranda para realizar la comparación).
- b) Luego de destapar el equipo afectado, verificar los componentes internos y externos de acuerdo a lo registrado en el reporte de la herramienta Aranda CMDB. Si existe algo inconsistente notificar al Coordinador del Grupo de Infraestructura y Soporte de la ARN para que se realice la indagación respectiva.
- c) Al terminar el mantenimiento, confirmar los datos del equipo con respecto al inventario y a la verificación realizada antes del mantenimiento y si no hay diferencias fijar un nuevo sello en la posición más adecuada según el equipo (ver. Capítulo 4). El número consecutivo de este nuevo sello de seguridad debe

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

ser registrado en el componente CMDB de la herramienta Aranda para su control. No se deben reutilizar sellos de seguridad por ningún motivo. Se deben retirar por completo los residuos dejados por el sello de seguridad utilizado en el equipo y cumplir con las políticas de manejo ambiental como se muestra en el GA-M-04 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Y Peligrosos PGIRS – RESPEL.

En caso de que sea necesario la sustitución de algún componente por daño, se debe registrar tanto en Aranda, tanto en el incidente registrado en Aranda Service Desk, como en Aranda CMDB, los datos de la(s) parte(s) instaladas y del nuevo sello de seguridad. Para ello en el campo de “Solución” del caso registrado se incluirán los datos de las partes sustituidas y partes nuevas. Las partes retiradas si no son funcionales deben ser dispuestas como residuos peligrosos, y entregadas al área de Almacén para su disposición de acuerdo al GA-M-04 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos PGIRS – RESPEL. Por el contrario, el sello de seguridad utilizado se debe cumplir con las políticas de manejo ambiental como se muestra en se muestra en el GA-M-04 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Y Peligrosos PGIRS – RESPEL. En el caso de cambios de partes por garantía, la parte defectuosa deberá entregarse al proveedor de acuerdo al procedimiento que dicho proveedor establezca.

Por último, en caso de que existan evidencias de alteración no autorizada del equipo o de su uso indebido (sello de seguridad dañado o faltante, partes faltantes, golpes graves) se debe notificar mediante correo a soporte@reincorporacion.gov.co, para iniciar las indagaciones correspondientes.

5.2.3 CAMBIO DEL SELLO AUTORIZADO POR DETERIORO

Existen circunstancias por las que el sello de seguridad deba ser cambiado por deterioro, por ejemplo, causas ambientales de humedad, calor, etc., o fricción con otros artículos que hagan que este se desprenda o que la información impresa en el sello sea ilegible, incluso acción de plagas (roedores o insectos) que puedan desprender los sellos o deteriorarlos. En estos casos el contratista o funcionario que realice las labores de Soporte en Sitio debe efectuar las siguientes acciones:

- a) Crear un caso en la herramienta Aranda, como requerimiento en la categoría “Herramienta de Gestión Aranda”, “servicio “Control de Sellos de Seguridad de equipos” con el cual se realizará la actividad.
- b) Verificar el sello de seguridad instalado en el equipo (número y estado del mismo) antes de destaparlo. Tener en cuenta la información registrada en la herramienta Aranda CMDB acerca del equipo afectado (es necesario obtener

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

un reporte de inventario de la herramienta Aranda para realizar la comparación), y comprobar los componentes del equipo mediante software (si es posible) antes de destapar el equipo, teniendo en cuenta la información registrada en la herramienta Aranda CMDB.

- c) Luego de destapar el equipo, verificar componentes internos con respecto a la información registrada en la herramienta Aranda CMDB y tapar el equipo. En caso de encontrar inconsistencias notificar al Coordinador del Grupo de Infraestructura y Soporte de la ARN para que se realice la indagación respectiva
- d) Luego de tapar el equipo, retirar los residuos dejados por el sello de seguridad utilizado y fijar un nuevo sello de seguridad, en el lugar más adecuado para prevenir que se deteriore o se desprenda de acuerdo al numeral No 4 de esta guía.
- e) Documentar en el caso el nuevo sello de seguridad fijado en el campo “Sello de Seguridad” el área “Datos adicionales”. Así como una breve descripción del procedimiento en el campo “Solución”

Para el caso de sellos sueltos por fricción, se debe verificar si el equipo está sometido a movimiento (por ejemplo, portátiles) en cuyo caso se pueden dar al usuario indicaciones de uso y transporte adecuado. En el caso de que sea por plagas o uso de agentes químicos para limpieza, se necesitara la intervención del área administrativa para evitar la recurrencia del inconveniente. En caso de que existan evidencias de alteración no autorizada del equipo o de su uso indebido (sello de seguridad dañado o faltante, partes faltantes, golpes graves) se debe notificar al Coordinador del Grupo de Infraestructura y Soporte, para iniciar las indagaciones correspondientes.

5.2.4 RETIRO O SUSTITUCIÓN DEL SELLO NO AUTORIZADA O POR RAZONES NO JUSTIFICADAS

En situaciones diferentes a las ya mencionadas, se puede detectar el retiro de forma no autorizada de los sellos de seguridad. Lo anterior es especialmente importante para computadores portátiles que salen frecuentemente de las instalaciones de la Entidad, ya que al estar expuestos a entornos donde las condiciones de seguridad o de uso adecuado no pueden garantizarse, se pueden encontrar daños o partes faltantes. Se pueden detectar las siguientes situaciones:

- Sello de seguridad faltante.

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

- Sello de seguridad presente, pero con señales de manipulación o retiro no autorizado.
- Sello de seguridad roto o cortado.

En cualquiera de estas situaciones se deben efectuar las siguientes acciones:

- Verificar posibles razones por las que el sello pudieran levantarse o romperse sin intervención directa del usuario (fricción mecánica con otros elementos, uso de agentes químicos abrasivos o solventes para limpiar el equipo, acción de plagas, etc.). Para el caso de sellos sueltos por fricción, se debe verificar si el equipo está sometido a movimiento (por ejemplo, portátiles) en cuyo caso se pueden dar al usuario indicaciones de uso y transporte adecuado. En el caso de que sea por plagas o uso de agentes químicos, se necesitara la intervención del área administrativa para evitar la recurrencia del inconveniente.
- Crear un caso en la herramienta Aranda, como requerimiento en la categoría “Herramienta de Gestión Aranda”, “servicio “Control de Sellos de Seguridad de equipos” con el cual se debe realizar la actividad.
- Verificar el equipo y sus componentes con respecto a la información registrada en la herramienta Aranda CMDDB (obtener un reporte de inventario del equipo). Puede ser necesaria la apertura del equipo con fines de verificación.
- En caso de que no haya diferencias con la información registrada en la herramienta Aranda, se procede a fijar un nuevo sello de seguridad, teniendo en cuenta los pasos seguidos para los casos anteriormente documentados en la presente guía (capítulos 5.2.1 y 5.2.2).
- En caso de que se encuentren diferencias en la información registrada (partes faltantes o cambiadas de forma irregular; daños internos no justificables a problemas de funcionamiento, deterioro o de calidad de fabricación; señales de uso indebido por parte de usuario, ya sea por mala manipulación o por omisión en la operación del equipo, etc.) se debe reportar al superior inmediato y al Técnico Administrativo o Profesional que tenga a su cargo la Gestión de Activos Tecnológicos o Coordinador de Soporte en Sitio, según sea el caso, para que se inicien las indagaciones respectivas. En casos graves donde se compruebe que la situación presentada fue intencional, el equipo afectado debe permanecer bajo custodia mientras se realizan las investigaciones respectivas. Dicha custodia se efectuará en las instalaciones de la ARN, en la

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

oficina del Asistente de Información (para Grupos Territoriales) o en el Grupo de Almacén e Inventarios (en el caso de Sede Central) y no se fijará un nuevo sello de seguridad mientras el equipo permanezca bajo dicha custodia.

Una vez verificación, si el problema presentado compromete el funcionamiento del equipo de forma que no pueda ser puesto al servicio nuevamente o que su reparación no sea viable, según el procedimiento respectivo, se considera declararse como baja del equipo en el inventario de la Entidad y no se fijará un nuevo sello de seguridad. Si, por el contrario, el equipo afectado puede ser reparado, una vez llevadas a cabo las reparaciones necesarias, se procede a fijar un nuevo sello de seguridad, cuyo número queda registrado con la información del equipo en la herramienta Aranda CMDB.

5.3 CAMBIOS DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS

Luego de que el Grupo de Almacén e Inventarios, le realice la asignación de un equipo (de computo, impresión o digitalización de información) a un usuario, y una vez el equipo esté en poder del usuario, para proceder a firmar el GA-F-02 “Formato Acta de Asignación y/o Devolución de Bienes”; se debe realizar la revisión del equipo indicado, y tener en cuenta el estado del sello de seguridad, así como su número, el cual debe coincidir con la información registrada en la herramienta Aranda CMDB. Esta revisión es realizada por parte de Soporte en Sitio (Contratista en Sede Central) o Asistentes de Información (en Grupos Territoriales). De igual forma se debe adelantar esta verificación cuando el usuario traspase la asignación del equipo a otros usuarios o cuando devuelva el equipo al Grupo de Almacén e Inventarios. En caso de presentarse inconsistencias en el equipo o el sello de seguridad, se debe seguir los pasos indicados en el numeral 5.2.4 de esta guía.

5.4 RETIRO DE EQUIPOS

Luego de terminar su vida útil, depreciarse o tener fallas no susceptibles de reparación, los equipos deben ser dados de baja de acuerdo al “GA-P-08 Procedimiento para Dar de Baja Bienes de Propiedad de la Entidad”, del Grupo de Almacén e Inventarios. El Grupo de Almacén e Inventarios notifica a la Oficina de Tecnologías de la Información (Grupo de Infraestructura y Soporte), la resolución y relación de equipos de cómputo que será dada de baja para realizar las siguientes acciones:

- a) Retiro del Sello de Seguridad: El personal de Soporte en Sitio (Sede Central) y Asistentes de Información (Grupos Territoriales), como parte de la revisión para emitir concepto técnico, contemplada en la actividad No 3 del “GA-P-08

	GUÍA DE GESTIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO: TI-G-02	
		FECHA 2021-06-16	VERSIÓN V- 2

Procedimiento para Dar de Baja Bienes de Propiedad de la Entidad”, retira el Sello de Seguridad para poder acceder a componentes internos del mismo. Al terminar la revisión, si el equipo es confirmado para ser dado de baja, no le será colocado un nuevo sello.

- b) Retiro de registros en Herramienta Aranda: La información registrada en la herramienta Aranda Asset Management sobre el equipo es respaldada hacia Aranda CMDB, y posteriormente eliminada de los registros de Aranda Asset Management, quedando como registro histórico de forma inactiva en Aranda CMDB.