
 <b>ITBA</b> Instituto Tecnológico de Buenos Aires	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código</b>	
		[ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]	
		<b>Fecha Vigencia</b>	<b>Páginas</b>
		1	6
<b>Título: Procedimiento</b>		<b>Categoría: Soporte</b>	
<b>Área: Tecnología de la Información</b>		<b>Sub-Área: Soporte de campo</b>	

## BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN [ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]

Fecha	Versión	Observaciones	
Elaborado	Revisado	Validado	Aprobado
Marco Antonio Villan - Lucía Balzano	Laura Valero	Martín Ezequiel Giller	Martín Ezequiel Giller
Referente en Seguridad de la Información-Referente Mesa de Ayuda	Analista de Procesos	Director de TI - Tecnología de la Información	Director de TI - Tecnología de la Información

 <b>ITBA</b> Instituto Tecnológico de Buenos Aires	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código	
		[ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]	
		Fecha Vigencia	Páginas
		2	6
Título: Procedimiento		Categoría: Soporte	
Área: Tecnología de la Información		Sub-Área: Soporte de campo	

### 1. Propósito:


Gestionar la eliminación de datos e información de los dispositivos pertenecientes al Instituto Tecnológico de Buenos Aires ya sea por la devolución del dispositivo por baja de personal, daño del dispositivo y/o reutilización de sus partes.

### 2. Alcance:

Inicia al ingresar la solicitud a Mesa de Ayuda por motivo de baja de personal desde el área de Desarrollo Humano y/o Servicio a las Personas, o por daño del dispositivo notificado por el usuario responsable; la solicitud es asignada al técnico de Soporte de Campo quien verifica la necesidad y aplica acciones de borrado seguro de la información, dejando registro en la ticketera del estado del dispositivo como “*In store-in use*” o “Expirado”. Una vez finalizado el técnico almacena el dispositivo para que pueda disponer del mismo o sus partes según corresponda, y cierra el ticket de la solicitud.

### 3. Términos y Definiciones:


- **Solicitud de servicio:** Es una petición formal de un usuario para que se le proporcione algo (por ejemplo, una solicitud de información o asesoramiento, el restablecimiento de una contraseña o la instalación de una estación de trabajo para un nuevo usuario) a través del sistema de tickets de la mesa de ayuda.
- **Eliminación de datos en forma segura:** Es la eliminación de la información mediante el uso de software que haga irre recuperable los datos que se encuentren en el disco interno o externo de los dispositivos.
- **Mesa de Ayuda:** es el área encargada de gestionar y dar seguimiento a las solicitudes e incidencias tecnológicas del Instituto Tecnológico de Buenos Aires.
- **Borrado Seguro de la Información:** Acción aplicable para equipos que han sido entregados por personal que finalizó su trabajo en el ITBA y/o equipos que ya no se encuentran operativos.
- **Estado “Expirado”:** Corresponde al estado que se le asigna a la solicitud en la ticketera para un dispositivo que no fue devuelto al ITBA; también se aplica a dispositivos que están en desuso y se re utilizan sus partes funcionales.
- **Estado In store-in use:** Corresponde al estado en que se asigna al usuario.
- **Estado In store:** Corresponde al estado cuando se encuentra en depósito.

 <b>ITBA</b> Instituto Tecnológico de Buenos Aires	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código	
		[ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]	
		Fecha Vigencia	Páginas
		3	6
Título: Procedimiento		Categoría: Soporte	
Área: Tecnología de la Información		Sub-Área: Soporte de campo	


- Dispositivos ITBA:** Corresponde a todos los activos de la organización que poseen conectividad a internet y son utilizados para realizar las tareas asignadas en ITBA, dentro de esta categoría pueden encontrarse los dispositivos móviles (celulares) y laptops. Se asignan a colaboradores y a docentes.

#### 4. Actividades:

Responsable	Actividad
Solicitante	<ol style="list-style-type: none"> <li>           Genera la solicitud según origen de la necesidad:           <ol style="list-style-type: none"> <li>               Desarrollo Humano o Servicio a las Personas: Genera la solicitud por baja de personal, notificando por medio del formulario web para entrega de dispositivos. <b>Continúa en Actividad 2.</b> </li> <li>               Usuario responsable: Genera la solicitud por daño del equipo notificando la necesidad a través de whatsapp, email, llamado telefónico, videollamada, chat, o en persona. <b>Continúa en Actividad 2.</b> </li> </ol> </li> </ol>
Mesa de Ayuda	<ol style="list-style-type: none"> <li>           Recibe y procede según motivo de la solicitud (Ver Anexo 5.2 <b>ITBA-I-TI-01 <a href="#">Tutorial sistema de Ticket</a></b>):           <ol style="list-style-type: none"> <li>               Por baja de personal: Crea el ticket en el portal de sistemas con el nombre de <i>"Baja de usuario-Nombre de usuario-Fecha de Egreso"</i> en la categoría <i>"Soporte TIC a la gestión"</i>-Subcategoría: <i>"Gestión Administrativa"</i>. <b>Continúa en Actividad 3.</b> </li> <li>               Por daño del equipo: Crea el ticket en el portal de sistemas como <i>"Reacondicionamiento de puesto de trabajo en el caso que se pueda asignar de nuevo el mismo equipo o reposición de puesto de trabajo en el caso que haya que cambiar el equipo"</i>; registra el estado del equipo que notifica el solicitante y establece la prioridad de la solicitud asignando al Equipo de Soporte. <b>Continúa en Actividad 6.</b> </li> </ol> </li> </ol>
Mesa de ayuda	<ol style="list-style-type: none"> <li>           Investiga en el sistema de Tickets a la persona que se ha notificado de baja y verifica si posee dispositivos del ITBA.           <ol style="list-style-type: none"> <li>               Si posee dispositivos ITBA:             </li> </ol> </li> </ol>


 Instituto Tecnológico de Buenos Aires	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código	
		[ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]	
		Fecha Vigencia	Páginas
		4	6
Título: Procedimiento		Categoría: Soporte	
Área: Tecnología de la Información		Sub-Área: Soporte de campo	

	<p><b>3.1.1.</b> <u>Para puesto de trabajo (Computadora, mouse, auriculares, funda y cargador):</u> Genera ticket con el nombre "Devolución de puesto de trabajo- Nombre del usuario- fecha egreso". <b>Continúa en Actividad 4.</b></p> <p><b>3.1.2.</b> <u>Otros dispositivos(celular):</u> Genera ticket con el nombre "Devolución de equipamiento móvil-nombre de usuario- Fecha de egreso". <b>Continúa en Actividad 4.</b></p> <p><b>3.2.</b> No posee equipos ITBA: Notifica a Recursos Humanos que la persona no posee equipos ITBA. Finaliza. <b>Continúa en Actividad 5.</b></p>
Mesa de ayuda	<p><b>4.</b> Carga los datos de contacto; se asigna el ticket a un técnico del Equipo de Soporte para que se comunique con el solicitante (se carga un ticket por cada equipo que se identifique). <b>Continúa en Actividad 6.</b></p>
Solicitante (Desarrollo Humano o Servicio a las personas)	<p><b>5.</b> Recibe notificación y da por finalizada la solicitud en el sistema de ticketera. <b>Finaliza.</b></p>
Equipo de Soporte/Solicitante	<p><b>6.</b> Se comunica con el Solicitante para coordinar una fecha de entrega:</p> <p><b>6.1.</b> Si recibe el dispositivo:</p> <p><b>6.1.1.</b> Por daño del dispositivo: <b>Continúa en Actividad 7.</b></p> <p><b>6.1.2.</b> Por baja de personal: <b>Continúa en Actividad 8.</b></p> <p><b>6.2.</b> Si no recibe el dispositivo: Da de baja los accesos a los sistemas del ITBA, se detalla en la resolución que el equipo no fue devuelto por los motivos correspondientes; se cambia estado de solicitud a "Resuelto". <b>Vuelve a Actividad 5.</b></p>
Equipo de Soporte	<p><b>7.</b> Procede a aplicar acciones según tipo de dispositivo (Ver Anexo 5.3 <a href="#">ITBA-A-TI-01 Política de borrado seguro</a>):</p> <p><b>7.1.</b> Para Laptop: Revisa el dispositivo y realiza backup del equipo para transferir la información al nuevo dispositivo. <b>Continúa en Actividad 8.2.</b></p> <p><b>7.2.</b> Para Otros (Celular): Se reacondiciona y aplican acciones de borrado seguro. <b>Continúa en Actividad 9.</b></p>
Equipo de Soporte	<p><b>8.</b> Recibe el dispositivo y verifica el estado:</p>

 Instituto Tecnológico de Buenos Aires	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código	
		[ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]	
		Fecha Vigencia	Páginas
		5	6
Título: Procedimiento		Categoría: Soporte	
Área: Tecnología de la Información		Sub-Área: Soporte de campo	

	<p><b>8.1.</b> Si se puede restablecer el dispositivo (laptop y otros dispositivos): Reacondiciona y aplican acciones de borrado seguro en el instructivo (Ver Instructivo 5.6 <a href="#">ITBA-I-TI-01 Tutorial borrado seguro</a>). Registra en Tickertera en estado In store y se almacena el dispositivo. <b>Finaliza.</b></p> <p><b>8.2.</b> Si no puede restablecer el dispositivo (solo aplica laptop): Verifica si tiene en funcionamiento componentes que contengan información (discos duros, discos de estados sólidos, discos externos y memorias removibles) y aplica acciones de borrado seguro; registra en la ticketera estado “Expirado” ubicación depósito TI y se almacena el dispositivo. <b>Continúa en Actividad 10.</b></p> <p><b>NOTA:</b> De no poder acceder al componente en funcionamiento para borrar su información, se deberá aplicar la “<i>Política de destrucción de papel y soporte informático</i>”. (Ver Anexo 5.4 <a href="#">ITBA-A-TI-01 Política de destrucción de papel y soporte informático</a>).</p>
Equipo de Soporte	<p><b>9.</b> Registra en la ticketera como in-use y se devuelve a su usuario. <b>Continúa en Actividad 11.</b></p> <p><b>NOTA:</b> En caso de quedar sin funcionamiento se almacena en el depósito con opción de ser donados.</p>
Equipo de Soporte	<p><b>0.</b> Verifica en el ticket si corresponde a la solicitud de <i>reacondicionamiento de puesto de trabajo o reposición de puesto de trabajo</i>:</p> <p><b>10.1.</b> Si corresponde: Se asigna una nueva computadora al usuario y se registra el estado en la ticketera de In store - in use. <b>Continúa en Actividad 11.</b></p> <p><b>10.2.</b> No corresponde: <b>Finaliza.</b></p>
Equipo de Soporte	<p><b>1.</b> Coordina por medio del ticket con el usuario la entrega de su nuevo dispositivo y registra el Estado “Resuelto”.</p>
Solicitante	<p><b>2.</b> Recibe el dispositivo, la resolución por correo electrónico y procede a dar conformidad al proceso realizado por el técnico en el ticket. <b>Finaliza.</b></p>

## 5. Anexos e Instructivos:

 <b>ITBA</b> Instituto Tecnológico de Buenos Aires	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código</b>			
		[ITBA-PM-SOPT-TI-SC-BOR.SEG.INFO-V001]			
		<b>Fecha Vigencia</b>		<b>Páginas</b>	
				6	6
<b>Título: Procedimiento</b>		<b>Categoría: Soporte</b>			
<b>Área: Tecnología de la Información</b>		<b>Sub-Área: Soporte de campo</b>			

- 5.1. ITBA-A-TI-01 [Plan de capacitación Mesa de Ayuda](#)
- 5.2. ITBA-I-TI-01 [Tutorial sistema de Ticket](#)
- 5.3. ITBA-A-TI-01 [Política de borrado seguro](#)
- 5.4. ITBA-A-TI-01 [Política de destrucción de papel y soporte informático](#)
- 5.5. ITBA-FLU-SOPT-TI-SME-GES.MESA.AYU-V001 [Gestión de la Mesa de Ayuda](#)
- 5.6. ITBA-I-TI-01 [Tutorial borrado seguro](#)