

| ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE TI |                |                 |                |
|---------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                 | GESTIÓN TICS   |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>     | <b>CÓDIGO:</b> | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 21/07/2026                      | GTI-PRC11      | 04              | 1 de 6         |

## 1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para garantizar la administración de activos de TIC, mediante seguimiento y control en su ciclo de vida.

## 2. DEFINICIONES

**ACTIVO DE TI:** cualquier recurso de hardware, software, datos o servicio tecnológico que tiene valor para la CGN y que se utiliza en la prestación, soporte o gestión de los servicios de Tecnologías de la Información.

**AGENTE GLPI:** programa de software instalado en equipos (servidores, computadores, portátiles) para recopilar automáticamente inventario detallado de hardware y software y enviarlo al servidor GLPI.

**CICLO DE VIDA DE UN ACTIVO DE TI:** conjunto de fases que describen cómo un recurso tecnológico (hardware, software, datos o servicios) es planificado, adquirido, utilizado, mantenido y finalmente retirado dentro de una organización.

**GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique): solución de código abierto, utilizada para la gestión de activos de TI (inventario de equipos, licencias, etc.) y la gestión de servicios de TI (soporte técnico, incidencias y solicitudes).

**SERVICIO DE TI:** conjunto de actividades diseñadas para entregar valor a los usuarios mediante el uso de tecnología, facilitando procesos, soluciones y soporte técnico. A través de la prestación de estos servicios el GIT de apoyo informático produce valor a la CGN.

**SOLICITUD:** petición formal realizada por un usuario para obtener acceso, modificación, instalación o asistencia relacionada con un servicio de TI; a diferencia de un incidente (que implica una interrupción o falla), una solicitud no necesariamente surge de un problema, sino de una necesidad. Ejemplos: Solicitud de acceso a una aplicación, instalación de software, cambio de contraseña, solicitud de equipo de cómputo, solicitud de necesidad de información o cambio funcional de una aplicación.

**TICKET DE SERVICIO:** registro formal y estructurado que se genera cuando un usuario (interno o externo) solicita asistencia técnica, reporta un incidente o requiere la provisión de un servicio de TI. Este ticket actúa como un canal de comunicación entre el usuario y el equipo de soporte, permitiendo documentar, rastrear y gestionar la solicitud, incidente o problema desde su creación hasta su resolución.

| ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE TI |              |          |         |
|---------------------------------|--------------|----------|---------|
| PROCESO:                        | GESTIÓN TICS |          |         |
| FECHA DE APROBACIÓN:            | CÓDIGO:      | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 21/07/2026                      | GTI-PRC11    | 04       | 2 de 6  |

**USUARIO SOLICITANTE:** persona interna o externa a la CGN que solicita ticket de servicios, reporta incidentes y problemas de los distintos servicios de TI de acuerdo con su necesidad. Los interesados catalogados como persona interna son: Servidores públicos de la CGN y Contratistas por prestación de servicios a la CGN. Los interesados clasificados como persona externa son: Ciudadanos, Contratistas externos (persona jurídica), Entidades administradoras de categorías, entidades administradoras de consolidación, entidad reportante y Usuarios de consulta de información.

### 3. MARCO LEGAL

[Decreto 767 del 16 de mayo de 2022. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la Calidad](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015. Sistema de Gestión Ambiental](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2022 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 45001-2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo](#)

### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [GAD-PRC22 Administración de bienes](#)
- [GAD22-FOR01 Reintegro de elementos al almacén](#)

### 5. DOCUMENTOS ANEXOS

No Aplica (N/A)

### 6. PROCEDIMIENTO

| No                                    | ACTIVIDAD                                                 | DESCRIPCIÓN                                                                            | RESPONSABLE                  | REGISTRO                    |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Parte 1: Adquirir activo de TI</b> |                                                           |                                                                                        |                              |                             |
| 1                                     | Planear adquisición activos de TI                         | Evaluar necesidad, viabilidad y presupuesto. Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones | Equipo Estrategia y Gobierno | Plan anual de adquisiciones |
| 2                                     | Ejecutar proceso de adquisición de bienes (activos de TI) | Ejecutar tareas de las etapas precontractual y contractual propias del proceso         | Equipo Estrategia y Gobierno | NA                          |

| ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE TI       |                                               |                                                                                                                                                                                                 |                                            |                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|
| PROCESO:                              |                                               | GESTIÓN TICS                                                                                                                                                                                    |                                            |                                     |
| FECHA DE APROBACIÓN:                  | CÓDIGO:                                       | VERSIÓN:                                                                                                                                                                                        | PÁGINA:                                    |                                     |
| 21/07/2026                            | GTI-PRC11                                     | 04                                                                                                                                                                                              | 3 de 6                                     |                                     |
| 3                                     | Recibir activos de TI adquiridos              | Recibir del proveedor el activo y la documentación correspondiente                                                                                                                              | Equipo Gestión de Servicios de TI          | Factura/remisión/orden de compra de |
| 4                                     | Revisar estado de activos recibidos           | Verificar cantidades, características y estado físico, cotejar información de los seriales contra la documentación. Si está conforme, realizar actividad 6 de lo contrario realizar actividad 5 | Equipo Gestión de Servicios de TI          | NA                                  |
| 5                                     | Gestionar no conformidad                      | Concertar solución entre el supervisor del contrato y el proveedor.                                                                                                                             | Equipo Estrategia y Gobierno               | NA                                  |
| 6                                     | Informar al área de almacén                   | Enviar correo electrónico adjuntando documentos (factura/ orden de compra, remisión, otros)                                                                                                     | Equipo Estrategia y Gobierno               | Correo electrónico                  |
| 7                                     | Gestionar ingreso a almacén                   | Acompañar el envío y la entrada de los activos al almacén                                                                                                                                       | Equipo Estrategia y Gobierno               | NA                                  |
| <b>Parte 2: Asignar activos de TI</b> |                                               |                                                                                                                                                                                                 |                                            |                                     |
| 8                                     | Solicitar activo de T.I.                      | El usuario solicita la asignación del activo. Nota: el solicitante no puede ser un contratista, en este caso debe solicitar el supervisor del contrato                                          | Usuario solicitante                        | GLPI – Ticket de servicio           |
| 9                                     | Gestionar entrega del activo desde el almacén | Acompañar la salida física del activo de T.I desde el almacén                                                                                                                                   | Equipo Gestión de Servicios de TI          | Acta de entrega                     |
| 10                                    | Preparar/configurar/instalar                  | Alistar o configurar el activo para posterior entrega.                                                                                                                                          | Equipo Gestión de Servicios de TI          | NA                                  |
| 11                                    | Registrar/actualizar Catálogo de elementos de | Acceder a GLPI en <a href="https://venus.contaduria.gov.co/">https://venus.contaduria.gov.co/</a> activar módulo de                                                                             | Equipo Estrategia y Gobierno / Agente GLPI | Módulo de activos en                |

| <b>ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE TI</b>          |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                            |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| <b>PROCESO:</b>                                 |                                      | <b>GESTIÓN TICS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                            |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>                     | <b>CÓDIGO:</b>                       | <b>VERSIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>PÁGINA:</b>                       |                            |
| 21/07/2026                                      | GTI-PRC11                            | 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4 de 6                               |                            |
|                                                 | Infraestructura                      | inventarios y registrar los datos básicos, si el activo es un elemento que no se encuentra en el dominio de la red por medio del agente de GLPI; en caso contrario, revisar o actualizar la información capturada por el agente de GLPI.<br>Si el activo va a ser retirado de la CGN realizar actividad 12, de lo contrario realizar actividad 13. |                                      |                            |
| 12                                              | Registrar salida                     | Realizar registro del activo a ser retirado de las instalaciones de la CGN                                                                                                                                                                                                                                                                         | Equipo Gestión de Servicios de TI    | Acta de entrega            |
| 13                                              | Recibir activo de T.I.               | El usuario recibe a satisfacción el activo                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Usuario solicitante                  | NA                         |
| <b>Parte 3: Gestionar baja de activos de TI</b> |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                            |
| 14                                              | Evaluar estado de los activos de TI. | Relacionar activos de TI dañados u obsoletos por tiempo de vida útil                                                                                                                                                                                                                                                                               | Equipo Gestión de Servicios de TI    | NA                         |
| 15                                              | Preparar concepto técnico            | Justificar, desde el punto de vista tecnológico las razones para dar de baja los activos de T.I. relacionados                                                                                                                                                                                                                                      | Equipo Estrategia y Gobierno         | Documento concepto técnico |
| 16                                              | Aprobar concepto técnico             | Revisar y aprobar documento de concepto técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Coordinador GIT de Apoyo Informático | Documento concepto técnico |
| 17                                              | Alistar activos de T.I.              | Organizar y clasificar los activos de TI.<br>Identificar si es un activo obsoleto y susceptible de aplicar borrado seguro; en caso afirmativo, realizar actividad 18, de lo contrario realizar actividad 19                                                                                                                                        | Equipo Gestión de Servicios de TI    | NA                         |

| ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE TI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                                                                   |                                                                               |                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| PROCESO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                | GESTIÓN TICS                                                      |                                                                               |                                               |
| FECHA DE APROBACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CÓDIGO:                        | VERSIÓN:                                                          | PÁGINA:                                                                       |                                               |
| 21/07/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GTI-PRC11                      | 04                                                                | 5 de 6                                                                        |                                               |
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ejecutar borrado seguro        | Asegurarse de eliminar la información                             | Equipo Gestión de Servicios de TI                                             | NA                                            |
| 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Preparar documentación         | Acopiar documentos para enviar al almacén                         | Equipo Estrategia y Gobierno                                                  | Documento concepto técnico<br>Acta de entrega |
| 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Realizar devolución al almacén | Realizar las actividades descritas en el procedimiento GAD-PRC22: | Equipo Estrategia y Gobierno                                                  | NA                                            |
| <b>Nota.</b> La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN. |                                |                                                                   |                                                                               |                                               |
| Revisado por: Anuar Edilson Vargas Calderón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |                                                                   | Aprobado por: Claudia Patricia Hernández Díaz                                 |                                               |
| <b>LÍDER DEL PROCESO AL QUE PERTENECE EL PROCEDIMIENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                   | <b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL</b> |                                               |

| ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE TI |                |                 |                |
|---------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| <b>PROCESO:</b>                 | GESTIÓN TICS   |                 |                |
| <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>     | <b>CÓDIGO:</b> | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PÁGINA:</b> |
| 21/07/2026                      | GTI-PRC11      | 04              | 6 de 6         |

