



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
PLAN DE ACCIÓN	2
GEOLÓGICO – HIDROMETEOROLÓGICOS	3
SOCIO-ORGANIZATIVOS	4
SANITARIOS.....	4
ORGANIZACIÓN	5
INICIO DEL PERIODO DE CONTINGENCIA.....	5
ASIGNACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO	5
USUARIOS	6
CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE CONTINGENCIA.....	6
PROCEDIMIENTOS	6
FORMATOS.....	7
DIRECTORIO.....	7
REFERENCIAS Y COMUNICADOS.....	7



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

INTRODUCCIÓN

Conforme la tecnología ha ido evolucionando y con ella, la envergadura de los sistemas de información de la Universidad Veracruzana, la confidencialidad, integridad y disponibilidad del entorno informático (hardware, software, comunicaciones, entre otros.), se ha convertido en una de las grandes preocupaciones del personal de la universidad, ya que la mayoría de estos, dependen de la tecnología para poder desempeñar sus funciones. En este contexto, la atención técnica que se brinda a los usuarios se convierte en un tema de relevancia para el desarrollo de dichas actividades, por lo que se deben aplicar medidas de control adecuadas con la finalidad de poder seguir brindando el servicio durante posibles contingencias y/o desastres de diversos tipos.

OBJETIVO

Establecer el plan de acción de la oficina de Atención Técnica a Usuarios, durante alguna contingencia ocasionada por diversos agentes perturbadores, con la finalidad de identificar los servicios factibles de atender con los mismos niveles de calidad y eficiencia, salvaguardando la integridad física tanto de los usuarios como de los analistas de atención técnica que brindarán el servicio.

PLAN DE ACCIÓN

La Dirección General de Tecnología de información (DGTI), a través de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnología de información y de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios, brinda a la comunidad universitaria los servicios siguientes:

- Mantenimiento de equipo de cómputo.
- Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos
- Borrado de información
- Instalación de Cliente de Antivirus
- Control de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU)
- Gestión de Incidentes
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, Virtual Private Network (VPN), configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros).

La prestación de estos servicios podrá verse afectada en aquellos casos donde se lleguen a presentar agentes



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

perturbadores que impidan otorgar el servicio en condiciones normales. Dichos agentes a los que se enfoca esta guía, y que pueden impactar a la comunidad universitaria, ya sean de origen natural o por la acción humana son los siguientes:

- Geológico – hidrometeorológicos.
- Socio-organizativos.
- Sanitarios.

Dependiendo del agente que se materialice, se aplicarán desviaciones menores a los procedimientos correspondientes a los servicios de atención técnica que se ofrecen, identificando aquellos que permitan salvaguardar la integridad física del personal a cargo de los mismos. Entendiendo por desviación, la autorización del Responsable del proceso para apartarse de los requisitos originalmente especificados del servicio, previo a su realización. Dichas desviaciones deberán quedar documentadas con al menos la información siguiente:

1. Nombre del servicio
2. Descripción de la desviación.
3. Fecha de conclusión.
4. Registro bitácora.

GEOLÓGICO – HIDROMETEOROLÓGICOS

Se considera que es un caso **Geológico**, cuando la causa directa son las acciones y movimientos de la corteza terrestre, como lo sismos, erupciones volcánicas, tsunamis, inestabilidad de laderas, derrumbes, hundimientos y los agrietamientos. Por otra parte, Los **Hidrometeorológicos**, son aquellos que se generan por la acción de los agentes atmosféricos, tales como: ciclones tropicales, lluvias extremas, inundaciones pluviales, fluviales, costeras y en lagos; tormentas de nieve, granizo, polvo y electricidad, heladas, sequías, ondas cálidas - gélidas y tornados.

Para estas situaciones, en caso de que se suspendan todas las actividades académicas y administrativas también se suspenden los servicios ofrecidos por la Oficina de atención técnica a usuarios, salvo aquellas que se puedan atender, vía remota, hasta que las autoridades institucionales den la indicación de que es seguro el retorno a las actividades laborales. Debido a que estos eventos regularmente son de corto periodo, entre los servicios factibles de atender de manera remota se encuentran:

- Control de Acceso al SIIU
- Gestión de Incidentes
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, VPN, configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros.

Para lo cual personal de guardia realizará la atención remota de los servicios. Las solicitudes podrán hacerlas por



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

medio de la Herramienta de Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o por correo electrónico a la cuenta mesadeservicios@uv.mx. Los mencionados servicios se atenderán de acuerdo al máximo de las capacidades que el personal de guardia.

SOCIO-ORGANIZATIVOS

Se genera con motivo de errores humanos o por acciones premeditadas que se dan en el marco de grandes concentraciones o movimientos masivos de población, entre ellos están: manifestaciones, carnavales, disturbios civiles, marchas, huelgas, etc.

Otros fenómenos, que se consideran en este rubro son aquellos que ponen en peligro la seguridad de las personas como lo son: enfrentamientos entre grupos armados, secuestros, amenazas tecnológicas (contaminación, procedimientos peligrosos, ciberataques, fallas humanas: accidentes).

De forma similar a la clasificación anterior, debido a que regularmente son de corto periodo, Los servicios que se podrán seguir atendiendo son los siguientes:

- Control de Acceso al SIIU
- Gestión de Incidentes
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, VPN, configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros.

Para lo cual se programará personal de guardia, que realizará la atención remota o en el sitio alterno definido por las autoridades universitarias para la continuidad de los servicios. Las solicitudes podrán hacerlas por medio de la Herramienta de Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o por correo electrónico a la cuenta mesadeservicios@uv.mx.

SANITARIOS

Producto de la acción patógena de agentes biológicos que afectan a la población, a los animales y a las cosechas, generándose un factor de riesgo en el caso de que la persona se exponga, y que con ello aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión, causando su muerte o la alteración de su salud. En este sector se consideran a los brotes epidémicos, epidemias y las pandemias.

Para esta situación, la Institución deberá establecer una estrategia de atención remota de la mayoría del personal, por lo que la oficina de atención técnica deberá ampliar la gama de servicios a atender, siendo estos los siguientes:



- Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos (sólo en caso de que la Dirección de control de Bienes Muebles e Inmuebles inicie periodo para el procedimiento de baja y desincorporación de bienes muebles)
- Mantenimiento de equipo de cómputo. (Programado)
- Instalación de Cliente de Antivirus.
- Control de Acceso al SIIU.
- Gestión de Incidentes.
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, VPN, configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros).

Para el caso en que el usuario requiera un servicio de mantenimiento de equipo de cómputo urgente (aquel equipo de cómputo que sea indispensable para continuar con las actividades laborales), se programará personal de guardia, quien deberá acudir atendiendo las medidas de protección establecidas para realizar la atención en las oficinas de OATU.

Las solicitudes podrán hacerlas por medio de la Herramienta de Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o por correo electrónico a la cuenta mesadeservicios@uv.mx.

Se debe estar atento a las indicaciones de las autoridades institucionales de la Universidad Veracruzana, quienes darán las indicaciones necesarias en caso de suspensión de actividades, en acorde a lo que indiquen las dependencias gubernamentales como: la Secretaría de Protección Civil del Estado de Veracruz, Secretaría de Salud y el Centro Nacional de Prevención de Desastres.

ORGANIZACIÓN

INICIO DEL PERIODO DE CONTINGENCIA

A nivel institucional, la Alta Dirección conformada por: la Rectora, los secretarios y vicerrectores son quienes determinarán la suspensión de actividades informando a través de los medios oficiales.

ASIGNACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

Para cualquiera de estas situaciones de contingencia, la oficina de Atención Técnica a Usuarios, creará 3 grupos de trabajo que atenderán, dependiendo del tipo de servicio.

1. Atención Chat Institucional
 - Atención a usuarios:
 - Configuración VPN
 - Configuración acceso SIIU
 - Atención y asesorías Eminus
2. Atención en Sitio
 - Mantenimiento de equipo cómputo
3. Atención Herramienta para la gestión de servicios



- Permisos de acceso al SIIU
- Atención a Usuarios
- Incidentes
- Instalación de Antivirus

El personal que integre cada uno de los grupos de trabajo, deberá contar con las herramientas de trabajo, protección y seguridad necesarias para brindar el servicio, tales como:

- Internet
- Equipo de cómputo
- Equipo de protección y seguridad como:
 - Cubre-boca
 - Guantes
 - Caretas
 - Entre otros

Estar en contacto por medio de correo electrónico y reuniones por videoconferencia, así como coordinarse con los demás grupos de trabajo que se integren en la DGTI.

Todo servicio que sea atendido debe registrarse en la herramienta para la gestión de servicios (<https://servicios.uv.mx>) y enviar su informe de actividades diariamente a su jefe inmediato.

USUARIOS

Serán responsables de realizar las actividades siguientes:

- Trasladar su equipo de cómputo a los espacios de trabajo alterno, durante la contingencia.
- Gestionar de permisos especiales (VPN, Permisos SIIU cuentas institucionales, etc.) para continuar trabajando fuera de la institución, de acuerdo a los comunicados oficiales de la institución.
- Dar seguimiento cuando solicite algún servicio por teléfono, correo electrónico o la herramienta para la gestión de servicios, asegurando que se le brinde el servicio confirme a los requisitos establecidos.
- Regresar su equipo a las instalaciones una vez que sea declarado el regreso seguro.

CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE CONTINGENCIA

A nivel institucional, el Alta Dirección conformada por: la Rectora, los secretarios y vicerrectores son quienes determinarán la conclusión del periodo de contingencia y el regreso seguro informando a través de los medios oficiales.

PROCEDIMIENTOS

- Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos
- Control de Acceso al SIIU
- Gestión de Incidentes
- Borrador de información



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

- Instalación de Cliente de Antivirus
- Mantenimiento de equipo de cómputo.

Puede consultarlos en: <https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-ti/>

FORMATOS

- SGSI-GISI-F-022 - Formato Servicio
- Informe de actividades
- SGSI-CA-F-009 Solicitud de Clases del SIIU
- SGSI-CA-F-010 Solicitud de Cuentas del SIIU
- Acceso UV- Formato provisional solicitud de acceso VPN

DIRECTORIO

Lomas del Estadio S/N Edificio E Piso PB Col. Zona Universitaria C.P. 91090

Xalapa, Veracruz, MÉXICO

Teléfono: (228) 842-17-35

Conmutador: (228) 842-17-00, (228) 842-27-00

Extensión: 11502, 11506 y 11529

mesadeservicios@uv.mx

<https://servicios.uv.mx>

REFERENCIAS Y COMUNICADOS

- Coordinación Nacional de Protección Civil – México. CENAPRED. (2020). Recuperado de: <http://www.cenapred.gob.mx/es/documentosWeb/Enaproc/FenomenoAntrop.pdf>
- Ley General de Protección Civil. (2020). Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPC_190118.pdf
- Plan de Contingencia de la Universidad Veracruzana <https://www.uv.mx/plandecontingencia/>



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

Histórico de Revisiones

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PAGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
0			

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
N/A	3 de abril del 2020	13 de abril del 2020	1.0	Público
CREADO POR:			AUTORIZADO POR:	
Alberto Mesa Huerta  Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios			María Dacia González Cruz  Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información	

